



UNIVERSIDADE DO MINDELO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

CURSO DE LICENCIATURA em ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE EMPRESAS

TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO
ANO LETIVO 2017/2018 – 4º ANO

Autor: Marcos César Tanaia Costa, N.º 1969

Orientador: Mestre Paulino Dias

Mindelo, 2018

**IMPACTO DAS TIC NO GRUPO PROFISSIONAL DOS TÉCNICOS DE
REDE DA CABO VERDE TELECOM**

Monografia apresentada como exigência para
a obtenção do grau de Licenciatura em
Organização e Gestão de Empresas da
Universidade do Mindelo.

ORIENTAÇÃO: Dr. Paulino Dias.

Mindelo, janeiro 2017

Dedicatória

Dedico este trabalho em primeira mão a Deus, que tem sido a minha força e o meu alento. Também a todos aqueles que contribuíram de uma forma ou de outra para que este meu sonho fosse hoje uma realidade.

Ao meu irmão Inelson Costa, que sempre me incentivou para que eu pudesse concluir esta Licenciatura.

Ao meu grande amigo Alino Delgado, que sempre questionou e perguntou para quando deveria concluir este meu curso.

Por fim, não menos importante à minha filha Kijara, pois é ela o motivo da minha labuta diária.

Agradecimentos

Estando, neste momento, na reta final da minha Licenciatura em Organização e Gestão de Empresas, quero agradecer a todos quanto me ajudaram de uma forma ou de outra para que esta minha licenciatura fosse hoje uma realidade.

Em primeiro lugar, queria agradecer a Deus pela força e coragem que me deu durante este período.

Um agradecimento especial ao meu caro Orientador Paulino Dias, por todo o apoio, pois sem ele nada seria possível.

Um obrigado aos colaboradores da CV TELECOM da cidade da Praia, especificamente ao Dr. Almiro Rocha e a Dra. Aicha Ramos, pelas orientações, apoio e disponibilidade demonstrados.

Aos meus amigos, pela preciosa ajuda e disponibilidade durante a sua elaboração e em especial ao meu caro colega e amigo Arciolino Évora.

Aos meus familiares, em especial à minha mãe que sempre me apoiou.

Aos meus colegas de todos esses anos, pela contribuição, apoio e companheirismo.

Epígrafe

**“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o
que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê.”**

(Arthur Schopenhauer)

Resumo

O presente trabalho pretende analisar as mudanças que o uso das TIC impulsionou no trabalho dos técnicos de rede da CV TELECOM, salientando o papel capacitador e habilitador das novas tecnologias e a sua influência no processo comunicativo das empresas.

Na era da informação, toda a vantagem competitiva só é possível através da comunicação, que gera cada vez mais conhecimento. O triunfo das empresas e organizações encontra-se no poder de compartilhar informações e mensagens em tempo real e na confiança dos relacionamentos. As organizações precisam de colaboradores confiáveis e qualificados e com grandioso espírito de trabalho em equipa, capazes de atuar e ter ampla autonomia para a tomada de decisões em relação às tarefas.

A bibliografia relevante indica-nos que hoje as TIC são ferramentas indispensáveis a uma boa gestão organizacional, proporcionando às organizações bagagens necessárias para dar resposta às novas exigências da era da competitividade. Assim sendo, as TIC não são meros instrumentos que circulam no local do trabalho, mas sim novos suportes tecnológicos que tornam mais fácil o acesso à comunicação e à informação, nomeadamente pela velocidade e rapidez com que encurta as distâncias (Moran, 2008).

A metodologia que suportou a pesquisa de campo foi qualiquantitativa, ancorando-se em entrevista ao pessoal responsável e inquéritos por questionário a 68 técnicos de rede colaboradores da CVTelecom.

Com este estudo chega-se à conclusão que as TIC possibilitaram aos inovadores e criativos utilizar mais e melhores ferramentas e condições para ultrapassar os desafios da era da informação. E é notório que a CVT tem acompanhado os novos paradigmas tecnológicos, reagido bem a um ambiente de mudanças constantes e as TIC tiveram um impacto extraordinário no trabalho dos técnicos de rede da Cabo Verde Telecom.

Palavras-chave: Tecnologia; Comunicação; Informação; Organização, Sistema de Informação.

Abstract

The present work intends to analyze the changes that the use of the ICT has promoted in the work of the network technicians of CV TELECOM, emphasizing the empowering and enabling role of the new technologies and their influence in the communicative process of the companies.

In the information age, all competitive advantage is only possible through communication, which generates more and more knowledge. The triumph of companies and organizations is in the power to share information and messages in real time and in trust in relationships. Organizations need trustworthy and skilled employees with a strong teamwork spirit, who can act and have broad autonomy to make decisions regarding tasks.

The relevant literature indicates that today ICT is an indispensable tool for good organizational management, providing the necessary organizations to meet the new requirements of the competitiveness era. As such, ICTs are not just tools that circulate in the workplace, but rather new technological supports that make communication and information easier to access, namely by the speed and quickness with which it decreases distances (Moran, 2008).

The methodology that supported the field research was qualitative and quantitative, being anchored in an interview to the personnel responsible and questionnaire surveys to 68 CVTelecom network technicians employees.

This study concludes that ICT has enabled innovators and creatives to use more and better tools and conditions to overcome the challenges of the information age. And it is well-known that CVT has followed the new technological paradigms, reacted well to an environment of constant changes and ICT have got an extraordinary impact on the work of Cabo Verde Telecom network technicians.

Keywords: Technology; Communication; Information; Organization; Information System.

Lista de Abreviaturas e Siglas

ANACAgência Nacional das Telecomunicações

CTT Correios, Telégrafos e Telefones/ Correios e Telecomunicações

CVT/ CVTelecom..... Cabo Verde Telecom

NOSI.....Núcleo Operacional da Sociedade de Informação

NTIC..... Novas Tecnologias de Informação e Comunicação

SI.....Sistema de Informação

TI Tecnologias de Informação

TIC Tecnologias de Informação e Comunicação

TOET..... Técnico Operacional Especialista em Telecomunicações

TOTTécnico Operacional de Telecomunicações

Índice Geral

Agradecimentos	IV
Abstract	VII
Lista de Abreviaturas e Siglas	VIII
1. CAPÍTULO I – Introdução.....	1
1.1. Definição do problema.....	2
1.2. Relevância	2
1.3. Objetivos do Trabalho	3
i) Objetivo Geral	3
ii) Objetivos Específicos.....	3
1.4. Hipótese da Investigação	3
1.5. Justificativa do Tema	4
1.6. Estrutura do trabalho.....	4
1.7. Metodologia	5
2. CAPÍTULO II – Referencial Teórico	7
2.1. O que são as TIC?.....	7
2.2. Origem e Evolução das TIC no Mundo	8
2.3. A <i>Internet</i> em Cabo Verde	10
2.4. Evolução dos Serviços e Produtos	14
2.5. A Evolução das Tecnologias em Cabo Verde	14
2.6. A ANAC como impulsionadora das TIC em Cabo Verde	15
3. CAPÍTULO III – Caracterização da Cabo Verde Telecom	16
3.1. Empresas do Grupo	17
3.2. Recursos Humanos da CVTelecom	19
3.3. Estrutura de Capital	20
3.4. Participações Financeiras	20

3.5. Estrutura Orgânica – Corpos Sociais	22
3.6. Organograma da CVTelecom.....	23
3.7. Missão, Visão e Valores	24
3.7.1. Missão	24
3.7.2. Visão	24
3.7.3. Valores	24
3.8. Os Compromissos da CVTelecom	26
4. CAPÍTULO IV – Apresentação e Análise dos Dados Empíricos	28
4.1. Apresentação dos Dados da Entrevista	28
4.1.1. Entrevista com a Diretora do Departamento do Sistema de Informação da CVTelecom – Sra. Angelina Silva	28
4.2. Apresentação e Análise dos Dados dos Questionários	30
5. CAPÍTULO V – Considerações Finais	58
6. CAPÍTULO VI – Referências Bibliográficas	LXI
Anexo	LXIII

Lista de Figuras

Figura I – Quadro da evolução da <i>internet</i> em Cabo Verde (ANAC <i>online</i>).....	12
Figura II – Distribuição por Categoria (Grupo CVTelecom).....	19
Figura III – Estrutura acionista da Empresa.	20
Figura IV – Estrutura Orgânica – Corpos Sociais da CVTelecom.	22
Figura V – Organograma da CVTelecom.	23

Índice de Gráficos

Gráfico I – Distribuição de acordo com o sexo dos inquiridos.	30
Gráfico II – Distribuição segundo a idade dos inquiridos.	31
Gráfico III – Distribuição de acordo com a habilitação literária dos técnicos.	32
Gráfico IV – Posse ou não de formação técnica ou profissional complementar.	33
Gráfico V – O tipo de vínculo contratual constituído com a CVT.	34
Gráfico VI – Durante quanto tempo os técnicos trabalham na CVTelecom.	35

Índice de Tabelas

Tabela I – Evolução das assinaturas ao serviço de acesso à <i>internet</i> por tecnologia e a taxa de penetração do serviço.	13
Tabela II – Evolução trimestral das Assinaturas ao serviço de <i>internet</i> da tecnologia ADSL.	13
Tabela III – Formação técnica ou profissional específica em que área(s)?	33
Tabela IV – O computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas.	36
Tabela V – A utilização do e-mail melhora o desempenho das tarefas.....	36
Tabela VI – O surgimento do computador requer novas habilidades dos funcionários.	37
Tabela VII – Os computadores e outras TI desafiam os colaboradores da CVT.....	38
Tabela VIII – O computador portátil tornou o trabalho dos técnicos mais eficiente.	38
Tabela IX – O portátil e as TI na CVT respondem às exigências do trabalho.....	39
Tabela X – O computador portátil é uma ferramenta de comunicação eficaz dentro da CVT.	39
Tabela XI – O computador portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVT.	40
Tabela XII – Os computadores e as demais TI trouxeram mais motivação.	40
Tabela XIII – Ao nível da Empresa, os portáteis são ferramentas indispensáveis de trabalho.....	41
Tabela XIV – A tecnologia de comunicação mais eficaz utilizada pela CVT.....	41
Tabela XV – O impacto das TIC na melhoria das atividades a nível de satisfação de clientes.....	42
Tabela XVI – O impacto das TIC ao nível da forma de cobrança.	43
Tabela XVII – O impacto das TIC em promover o aumento do volume de faturação.	43
Tabela XVIII –O impacto das TIC na melhoria das atividades de controlo de <i>stocks</i>	44
Tabela XIX – Ao nível do efetivo de pessoal, o impacto das TIC na melhoria das atividades.	44
Tabela XX – O impacto das TIC na melhoria das atividades de redução de custos.	45
Tabela XXI – O impacto das TIC em melhorar as atividades de comunicação interna.	45
Tabela XXII – O impacto das TIC ao nível da gestão de fornecedores.	46
Tabela XXIII – O impacto das TIC ao nível do acesso a informações internas à empresa.....	47
Tabela XXIV –O impacto das TIC sobre o acesso a mercados externos à Empresa.	47

Tabela XXV – Ao nível da formação, o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia.	48
Tabela XXVI – O impacto das TIC em promover a inovação.	48
Tabela XXVII – O impacto das TIC na qualidade de prestação de serviços.	49
Tabela XXVIII – O progresso na produtividade no trabalho com o impacto das TIC.....	49
Tabela XXIX – Tabulação cruzada entre a variável “Habilitações literárias dos inquiridos” e a variável “Durante quanto tempo trabalha na CVT”.	51
Tabela XXX – Tabulação cruzada entre a variável “o computador portátil tornou o trabalho dos técnicos de rede da CVT mais eficiente” e a variável “o computador portátil e as TI na CVT respondem às exigências do trabalho”.	52
Tabela XXXI – Tabulação cruzada entre a variável “os computadores e as demais TI trouxeram mais motivação” e a variável “o impacto das TIC ao nível da produtividade no trabalho”.	53
Tabela XXXII – Tabulação cruzada entre as variáveis “o portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVT” e “o impacto das TIC ao nível da produtividade no trabalho”.	55
Tabela XXXIII – Cruzamento das variáveis “o computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas” e “o impacto das TIC ao nível da qualidade de prestação de serviços”.	56

1. CAPÍTULO I – Introdução

Vivemos num período sem precedentes, de mutações aceleradas em praticamente todos os campos da existência. A revolução nos transportes e na tecnologia são processos que têm transformado absolutamente a vida quotidiana das pessoas. De forma ilustrativa, o historiador Hobsbawm afirmou que hoje se pode “levar a cada residência, todos os dias, a qualquer hora, mais informações e diversão do que dispunham os imperadores em 1914” (Hobsbawm, 1997, pp. 50 e 51). A globalização e os novos paradigmas tecnológicos estão, simultaneamente, gerando novas fontes de competição e alterando as regras desta competição, com o aumento da imprevisibilidade e da complexidade dos mercados. Porém, os fluxos de informação e comunicação, num mundo conectado, permitem que as organizações detetem e reajam às mudanças no ambiente em um ritmo cada vez mais veloz. Nestas circunstâncias, ficar parado pode significar a morte ou, no mínimo, a erosão das vantagens competitivas da empresa.

Na economia da informação, as regras mudam drasticamente, possibilitando a rápida entrada de novos competidores e de produtos substitutos. Os verdadeiros desafios competitivos, segundo Hamel e Prahalad (1995), passaram a ser retardatários *versus* desafiantes, líderes *versus* inovadores, inerciais e copiadores *versus* criativos. Para um cenário que pressupõe produtos com ciclos de vida mais curtos, a rapidez no desenvolvimento de inovações se tornou um fator estratégico. Não é mais a empresa grande que engole a empresa pequena, mas a empresa mais rápida que engole a empresa mais lenta. Para serem bem sucedidas, as empresas precisam ser horizontalizadas, informais e ágeis, porque as pressões de preço não deixam o espaço para a produção ineficiente e o ciclo de desenvolvimento de produtos e sua introdução no mercado dura cada vez menos tempo. É nesse contexto que as atividades baseadas no conhecimento e voltadas para o aperfeiçoamento de produtos e processos se tornaram as principais funções internas das empresas e a competência nessas áreas representa forte vantagem competitiva.

A opção pela área das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), enquanto componente influente na dinâmica empresarial, prende-se com o facto de sempre despertar a minha atenção, devido ao seu grau de influência que tem no desempenho organizacional.

Como estudo de caso, escolhemos a CABO VERDE TELECOM (CVT),

especificamente o Grupo profissional dos Técnicos de Rede da CVT, um nicho considerado a classe menos instruída do grupo CVT, que se deslocam às casas dos clientes diariamente para fazer instalações de equipamentos e *softwares*, e que para facilitar o seu trabalho usufruíram da parte do grupo da CVT de portáteis e outros equipamentos tecnológicos que lhes são uteis nas tarefas de cada dia.

O real propósito deste estudo é perceber qual a sensibilidade dos técnicos em usar essas ferramentas tecnológicas e consequentemente que impacto essas ferramentas trazem na realização das suas tarefas diárias.

1.1. Definição do problema

Torna-se imperativo nos dias de hoje o uso das TIC nas organizações para poderem realizar as suas tarefas de forma cada vez mais eficiente. Perante um mundo globalizado, as organizações precisam desse valioso instrumento para atingir os objetivos preconizados. Esta pesquisa basear-se-á nos indicadores de Desempenho, Investimento e Qualidade de Serviço. Neste caso, que recorram às TIC como forma de efetivar a comunicação para a prestação de um serviço mais eficiente e de qualidade no sentido de atingir diversos públicos, tanto interno como externo.

A comunicação interna entre os colaboradores é feita através de um sistema de *intranet*, que facilita a sua organização. Percebe-se assim que na atual conjuntura da globalização, as empresas quase que são obrigadas a apostar nas NTIC, para poderem acompanhar o ritmo competitivo da nova era. Por isso, a nossa pergunta de partida é:

“Qual é o impacto que as TIC têm no trabalho dos Técnicos de Rede da CABO VERDE TELECOM?”

1.2. Relevância

O tema proposto para pesquisa é de fulcral relevância tendo em conta o papel que as TIC ocupam hoje no panorama empresarial, em que a comunicação só sai a ganhar, pois dia após dia a concorrência exige que as empresas estejam cada vez mais preparadas para dar resposta em tempo útil de forma eficiente às demais demandas de clientes.

O estudo de caso incide sobre a CV TELECOM, empresa que atua no setor das tecnologias de informação, pelo que será bastante promissor estudar qual o impacto que as TIC têm na realização das tarefas diárias dos técnicos de Rede da CVT.

1.3. Objetivos do Trabalho

O objetivo desta investigação é perceber que mudanças as TIC trazem na realização das tarefas diárias dos colaboradores da CVTELECOM, mais especificamente dos Técnicos Profissionais de Rede.

i) Objetivo Geral

- ✓ Analisar o impacto que as TIC trazem no trabalho dos Técnicos de Rede da CVT;

ii) Objetivos Específicos

- ✓ Estudar a sensibilidade dos Técnicos de rede da CVT em usar as TIC;
- ✓ Analisar a aplicabilidade das TIC e as novas possibilidades do seu aproveitamento para o sucesso das organizações voltadas para os diversos públicos;
- ✓ Demonstrar a necessidade de incorporação das TIC nas organizações por forma a facilitar o processo laboral e de interação entre os colaboradores;
- ✓ Apreciar as mudanças e os resultados da implementação das TIC como instrumento privilegiado de apoio à Gestão, tomando como ponto de partida o estudo de caso.

1.4. Hipótese da Investigação

- ✓ As TIC aperfeiçoam o trabalho dos Técnicos de Rede da CVT.
- ✓ Os Técnicos de Rede da CVT demonstram uma certa resistência em usar as TIC;

1.5. Justificativa do Tema

Este trabalho analisa o impacto das TIC no grupo profissional dos Técnicos de Rede da CVT, especificamente, estuda a sensibilidade dos Técnicos profissionais da Telecom em usar as Ferramentas tecnológicas. Daí, uma especulação prévia, após ter ouvido vários desabafos por parte de colaboradores da empresa, leva-nos a crer que existe uma certa resistência por parte da classe sob estudo em usar essas ferramentas/equipamentos tecnológicos (nomeadamente portáteis) que lhes foram facultados pela empresa, para facilitar as suas tarefas diárias, talvez por ser a classe menos instruída.

Atualmente em todas as organizações, as TIC são usadas para a realização de tarefas variadas no mundo altamente competitivo. Nos últimos tempos, se verificou a cada dia que passa uma maior adesão das empresas às NTIC, podendo acompanhar assim o ritmo de globalização que positivamente afeta especificamente o mundo competitivo empresarial.

O presente estudo foca-se particularmente na CVTELECOM, uma instituição público-privada especializada na área das telecomunicações, delimitando-se ao grupo dos Técnicos Profissionais de rede da empresa, pois esse pequeno nicho faz ou deveria fazer uso nas suas tarefas diárias de equipamentos tecnológicos. Esta indagação não pretende naturalmente esgotar todas as hipóteses possíveis, todavia tão só almeja ser um instrumento útil de apoio à gestão, quiçá da instituição objeto de estudo.

1.6. Estrutura do trabalho

Este trabalho encontra-se estruturado em seis capítulos, a saber:

No capítulo I, **Introdução**, expõe-se a definição da problemática, a relevância da investigação, os objetivos e hipóteses do trabalho, a justificativa do tema e a metodologia que suportou o levantamento de dados no terreno.

O segundo capítulo, **Referencial Teórico**, traz as bases teóricas que suportam a pesquisa em termos bibliográficos, abordando as temáticas como as TIC, a sua origem e evolução no mundo, a *internet* e a evolução das tecnologias em Cabo Verde.

O capítulo III, **Caracterização da CVT**, faz referência às empresas do grupo, os recursos humanos, a estrutura de capital, as participações financeiras, a estrutura orgânica, o organograma, a missão, visão e valores e os compromissos da Empresa.

No quarto capítulo, **Apresentação e Análise dos Dados Empíricos**, detalha-se os resultados a que a pesquisa de campo permitiu obter, expondo os dados da entrevista e as informações dos inquéritos por questionário.

O capítulo V, **Considerações Finais**, afigura-se como uma secção própria à explanação dos resultados finais acerca dos objetivos e hipóteses de trabalho inicialmente propostos no estudo. Seguem-lhe as **Referências Bibliográficas**, capítulo VI, em que se apresenta o material consultado que é da autoria de outrem, e os **anexos**.

1.7. Metodologia

Para Quivy e Campenhoudt (1998), a metodologia é um estudo analítico e crítico dos métodos de investigação e de prova, uma reflexão sobre a atividade científica que está a ser desenvolvida para obter, em determinado momento, um retrato dessa atividade. É um processo que descreve como as técnicas de investigação foram exploradas e a forma como a pesquisa vai ser desenvolvida. Segundo Afonso (2005), o objetivo da metodologia é de ordenar a investigação, de forma a controlar os elementos, visando aumentar a probabilidade de aproximação entre a realidade e a interpretação.

A estratégia de pesquisa utilizada para fazer este trabalho é o estudo de caso. Para Gil (1995, p. 58) “O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

Para elaboração do presente trabalho proceder-se-á à aplicação de inquéritos por questionário aos colaboradores Técnicos de Rede da CVT e entrevistas a fim de se aferir da pertinência e do grau de importância e de conhecimento que atribuem às TIC, seja no desenvolvimento organizacional, seja no labor para a plena satisfação das necessidades dos clientes. O trabalho será complementado também com a respetiva pesquisa bibliográfica e análise documental.

Segundo Gil (1999, p. 128) “pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por (...) questões apresentadas por escrito (...) tendo como

objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas”.

É ainda um estudo descritivo e explicativo. Descritivo porque descreve o resultado final do questionário. É uma descrição do fenómeno que está a ser estudado, neste caso a comunicação interna e o seu impacto na qualidade de prestação de serviços. Segundo o Centro Internacional de Formação da Organização Internacional do Trabalho – CIFOIT (2005), o estudo descritivo realiza-se para descrever o que sucede em determinado setor ou área para que se tenha uma informação de base.

2. CAPÍTULO II – Referencial Teórico

2.1. O que são as TIC?

As TIC correspondem a todas as tecnologias que interferem e medeiam os processos informacionais e comunicativos dos seres e ainda podem ser entendidas como um conjunto de recursos tecnológicos integrados entre si, que proporcionam, por meio das funções de *hardware*, *software* e telecomunicações, a automação e comunicação dos processos de negócios, da pesquisa científica e de ensino e aprendizagem¹.

O século XX foi marcado pelo grande interesse no chamado “fenómeno da informação”, sendo o objeto de estudo de várias ciências como a filosofia, biologia, entre outras como a informação e computação, engenharia eletrônica (La Vieira, 2013).

“A Tecnologia da Informação é um termo comumente utilizado para designar o conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação, bem como o modo de como esses recursos estão organizados num sistema capaz de executar um conjunto de tarefas”². Existem tecnologias relativas ao planeamento de informática, ao desenvolvimento de sistemas, ao suporte ao *software*, aos processos de produção e operação, ao suporte de hardware, etc.³

Atualmente, os novos média oferecem muito mais informações do que a escola, assumindo-se como um veículo preferencial para a disseminação e consolidação de conhecimentos e práticas. Conforme assistimos em nossas casas, particularmente observando os comportamentos dos mais jovens, os acontecimentos de tudo o que se passa no mundo são trazidos para o nosso meio em tempo real, proporcionando a socialização do conhecimento e colocando velhos, adultos, jovens e crianças numa aldeia global⁴.

¹ - <<https://pt.scribd.com/document/163019033/Tecnologias-da-informacao-e-comunicacao>> - consultado em 16/10/2016.

² - <<http://www.tudosobreconcursos.com/materiais/tecnologia-da-informacao/conceito-de-tecnologia-da-informao>> - consultado em 16/10/2017.

³ <<https://portogente.com.br/portopedia/ti-tecnologia-de-informacao-74868/74868>> - consultado em 16/10/2016.

⁴ <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/1332/1/2008001653.pdf> - consultado em 16/10/2016.

2.2. Origem e Evolução das TIC no Mundo

Surgiu após a segunda Guerra Mundial, com as grandes inovações e revoluções que tiveram em todos os setores da sociedade inclusive no sistema educacional. A comunicação é uma necessidade presente na vida do ser humano desde os tempos mais remotos. Trocar informações, registrar factos, expressar ideias e emoções são fatores que contribuíram para a evolução das formas de se comunicar⁵. Assim, com o passar do tempo, o homem aperfeiçoou a sua capacidade de se relacionar.

Neste sentido, segundo Lévy (1993), conforme as necessidades o homem lançou a mão de sua capacidade racional para desenvolver novas tecnologias e mecanismos para a comunicação. Conceitua-se tecnologia como tudo aquilo que leva alguém a evoluir, a melhorar ou a simplificar. Em suma, todo o processo de aperfeiçoamento. A humanidade já passou por diversas fases de evoluções tecnológicas, porém um equívoco comum quando se pensa em tecnologia é se remeter às novidades de última geração.

Acrescenta Pierre (1993) que, tratando-se de informação e comunicação, as possibilidades tecnológicas surgiram como uma alternativa da era moderna, facilitando a educação através da inclusão digital, com a inserção de computadores nas escolas, facilitando e aperfeiçoando o uso da tecnologia pelos alunos, o acesso a informações e a realização de múltiplas tarefas em todas as dimensões da vida humana, além de capacitar os professores por meio da criação de redes e comunidades virtuais.

Sob tal ótica, os computadores são grandes responsáveis por esse processo. Os Sistemas de Informação nas empresas requerem estudos quanto à sua importância na abordagem da gerência e estratégica dos mesmos, juntamente com a análise do papel estratégico da informação e dos sistemas⁶. Existe assim uma tendência cada vez mais acentuada de adoção das TIC não apenas pelas escolas, mas por empresas de diversas áreas, sobretudo com a disseminação dos aparelhos digitais no quotidiano contemporâneo. Há uma variedade de informações que o tratamento digital proporciona: imagem, som, movimento, representações manipuláveis de dados e sistemas (simulações), todos integrados e imediatamente disponíveis, que oferecem um novo quadro de fontes de conteúdos que podem ser objeto de estudo (Neves & Ana,

⁵ www.efdeportes.com/efd179/as-tecnologias-da-informacao-e-comunicacao - consultado em 16/10/2016.

⁶ https://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologias_da_informação_e_comunicação - consultado em 16/10/2016.

2003)⁷.

A comunicação é também responsável por grandes avanços. Devido à troca de mensagens e consequentemente de experiência, grandes descobertas foram feitas. A história humana, sem os desenhos das cavernas, os hieróglifos egípcios e o enorme acervo de informação que nos foi deixado através da escrita, não teria a emoção sentida hoje ao se ver o avanço desses meios. Todos os exemplos acima citados são formas de deixar mensagens, ou seja, passar adiante uma informação, uma experiência, um facto ou uma descoberta. A comunicação é algo complexa, uma vez que existem várias formas de se comunicar. O objetivo aqui é mostrar o quanto a troca de mensagens, a informação e o relacionamento humano são importantes para a evolução de novos conceitos, como por exemplo o trabalho colaborativo (trabalho em equipe), a gestão do conhecimento, o ensino à distância (*e-learning*), que promovem uma maior democracia nos relacionamentos entre pessoas e a diminuição do espaço físico/ temporal.

Para Sílvia (2013), num ambiente corporativo, onde um grupo de pessoas percorre objetivos comuns, a necessidade de comunicação aumenta consideravelmente. Em uma corporação, existem barreiras culturais, sociais, tecnológicas, geográficas, temporais, dentre outras, que dificultam as pessoas de se comunicarem. Um dos desafios de uma corporação é portanto transpor essas barreiras.

Atualmente, os sistemas de informação e as redes de computadores têm desempenhado um papel importante na comunicação corporativa, pois é através dessas ferramentas que a comunicação flui sem barreira. As relações entre os homens, o trabalho, a própria inteligência dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos. Escrita, leitura, visão, audição, criação e aprendizagem são capturadas por uma informática cada vez mais avançada. A tecnologia da informação teve uma gigantesca evolução e, com a tendência do mundo moderno, inovações e facilidades ainda hão de surgir. A *internet* e, em consequência, o *e-mail* e a agenda de grupo *online* são componentes de um grande marco e um dos avanços mais significativos, pois através deles vários outros sistemas de comunicação foram criados.

Nos dias atuais, encontramos várias tecnologias que viabilizam a comunicação, porém o que vai agregar maior peso a essas tecnologias é a interação e a colaboração de

⁷ https://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologias_da_informação_e_comunicação - consultado em 16/10/2016.

cada uma delas (Lévy, 1993).

2.3. A *Internet* em Cabo Verde

Com vista a uma melhor compreensão de todo o processo da entrada e evolução do setor das TIC em Cabo Verde, ainda que de forma sucinta, é preciso descrever as etapas percorridas até aqui. A introdução de Cabo Verde na rede das telecomunicações data de 1874, segundo Évora-Sagna et al. (2002, p. 10), quando se tornou um ponto de conexão (na Praia da Matiota – São Vicente) do primeiro cabo telegráfico submarino instalado entre a Europa e o Brasil. Os primeiros telefones foram inaugurados em 1919. Entretanto, pouca coisa foi feita para expandir as telecomunicações no meio século seguinte. Em 1960, havia 188 telefones em todo o país e a primeira central telefónica automática foi instalada apenas um ano depois. Desde da independência, em 1975, as coisas mudaram com uma aposta na política de regulamentação do setor das telecomunicações que o definiu como crucial para o desenvolvimento do país e a sua promoção tornou-se altamente prioritária.

Em Cabo Verde a *internet* só chegou no ano de 1996, pela empresa Cabo Verde Telecom e suas atividades comerciais iniciaram-se em 1997 com uma Linha *Dial Up*⁸ com uma baixa velocidade, através do serviço de *internet* profissional, TELEPAC. Estes dois primeiros anos são considerados como experimentais, mas mesmo assim Cabo Verde foi o 29º país africano a receber esta tecnologia. De acordo com a ANAC, no início do processo existia 220 computadores em todo o país, pertencendo a maioria aos organismos do Estado e encontrando-se ligados à rede a título experimental. Desse total, a cidade da Praia detinha 160 computadores; Mindelo, 50; e os restantes 10 computadores nas outras ilhas. No mesmo ano (1997) passaram para 474, na maioria residentes na cidade da Praia. Contudo, só em 1999, quando os clientes atingiram os 1645, é que há clientes do Mindelo também, sem ser ligados ao Estado. Mais tarde o serviço chega a outras ilhas (Évora-Sagna et al., 2002, p. 10).

A instalação efetiva foi feita em três fases, conforme a página *web* da ANAC (disponível online):

⁸ **Linha discada (dial up)** - é um tipo de acesso à *internet* no qual o usuário usa um *modem* e uma linha telefónica para se ligar a um nó de uma rede de computadores. Características da Linha Discada: É uma conexão lenta. A velocidade máxima suportada é 56 kbps;

1. A primeira fase foi em 1998 com a instalação do primeiro Router na Praia onde foi feito a conversão de RDIS primário. Utilizou-se para isso a *dial-up* analógico 56Kbs e digital 64 Kbs. Verificou-se uma adesão de cerca de 1139 clientes.
2. Em 1999, foram instalados dois Routers com conversão RDIS primária, na Praia e no Mindelo, com acesso a *dial-up* e IP. Foi a segunda fase de implementação da Internet. Já nesse ano haviam aderido cerca de 1654 clientes.
3. A terceira fase foi a da expansão do serviço a todas as ilhas de Cabo Verde. Aumentou-se a amplitude da banda para 1 Mbps (adesão ao serviço MIDGLOBAL-MARCONI). A CVTelecom serviu também de *backbone* à rede *internet* do Governo (256 kbs) a 10000 utilizadores. Nesta fase, a CVTelecom já tinha conseguido 1863 clientes.

A partir de 2004, foi introduzido o serviço de acesso a internet em banda larga com a tecnologia ADSL. Nesse ano, cerca de 283 clientes aderiram ao serviço da banda larga, com um aumento significativo, em 2005, passando para 937 clientes. Nesse ano, devido ao aumento de tráfego de navegação na Internet, a gateway internacional passou para 10 Mb/s (Agência Nacional de Comunicações de Cabo Verde).

O quadro legal para a prestação do serviço da internet em Cabo Verde privilegiava, até 2006, o monopólio da empresa Cabo Verde Telecom. Mas, após alguns anos verificou-se uma crescente liberalização do mercado, o que permitiu o aparecimento de duas empresas concorrentes: a Cabocom (Sal) e a CV Wifi (São Vicente). Estas iniciaram atividade durante o 2º trimestre de 2008, sendo que a grande mudança aconteceu ao nível da oferta do VoIP (Voice over Internet Protocol) e ADSL para cujo segmento estão licenciadas mais três outras empresas: a MB Investimentos, a CV Satélite Wireless e a Cabo TLC⁹. Esta última já a atuar nas ilhas de Santiago e São Vicente (onde tem sede com abrangência nacional) desde que recebeu em março de 2012 a autorização da Agência Nacional de Comunicações para início de atividade de oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, nomeadamente VoIP. A própria CVT prepara-se para oferecer este tipo de serviço ao tornar a sua rede híbrida, o que lhe permitirá oferecer tanto o telefone fixo como o VoIP.

No final do ano de 2007 havia em Cabo Verde apenas 6.308 assinantes do

⁹ A empresa Cabo TLC faliu, entretanto, deixando de operar.

serviço internet, a maior parte ainda a utilizar o serviço dial-up, ou seja, a ligação lenta através do telefone. No entanto, a ANAC nota que de 2006 para 2007 o serviço dial-up decresceu 39 por cento e que o serviço ADSL (internet rápida) subiu 111 por cento. Em 2008 havia 3.465 assinantes de internet lenta e 2.833 de internet rápida.

Entretanto, o uso da internet não foi generalizado de imediato devido, essencialmente, a uma fraca política de divulgação. Alguns dos principais entraves ao desenvolvimento da coesão digital continuam a ser os preços e a qualidade do serviço. Não obstante as reduções de custos ocorridas nos últimos anos, os preços de acesso à internet continuam fora do alcance da maioria dos cabo-verdianos, tornando o acesso à internet no país um privilégio de poucos.

Nos PALOP (Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa) Cabo Verde lidera a taxa de penetração de internet, de acordo com os dados publicados pelo Internet World Stats, em Novembro de 2015. Seguido de Cabo Verde, encontra-se Angola com 26%, Moçambique com 5,9%, Guiné equatorial com 18,9%, Guiné Bissau 4,1, sendo que Guiné Equatorial e São Tomé e Príncipe não têm dados disponibilizados.

Cabo Verde subiu de 37,5% para 40,3% de 2013 a 2015 para a taxa de penetração do uso da *internet*, tendo 190.000 utilizadores de facebook. Ao nível da CPLP, Cabo Verde com 40,3 % ocupa o terceiro lugar, ultrapassado por Brasil em segundo lugar com 57% e Portugal em primeiro lugar com 67%. Em relação a África, Cabo Verde lidera o décimo terceiro lugar com mais uso de *internet*.

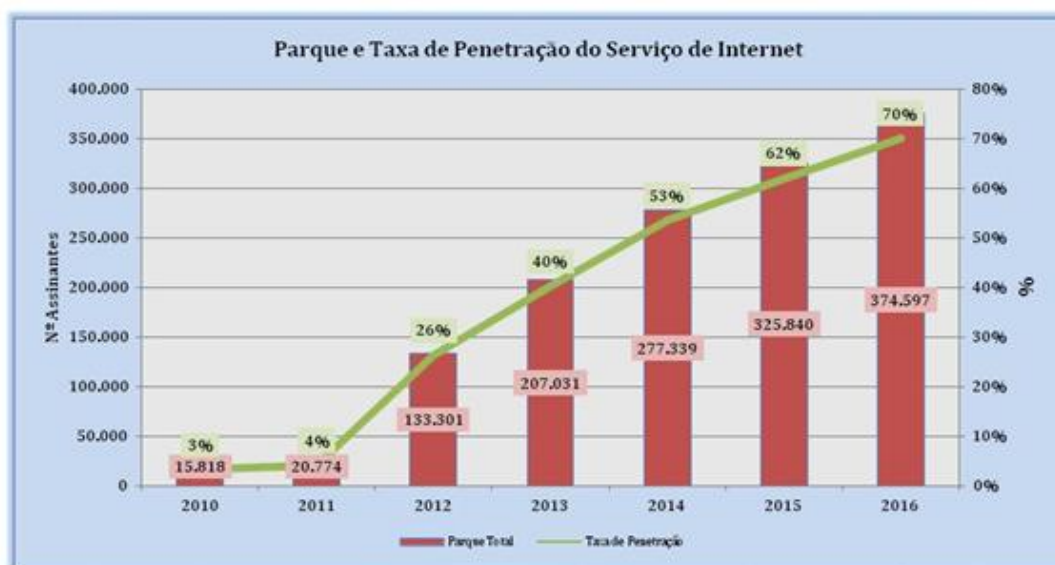


Figura I – Quadro da evolução da *internet* em Cabo Verde (ANAC online).

Tabela I – Evolução das assinaturas ao serviço de acesso à *internet* por tecnologia e a taxa de penetração do serviço.

Assinantes do Serviço de acesso à <i>internet</i>	2T 2016	3T 2016	4T 2016	1T 2017	2T 2017
Total	345.094	362.756	374.597	394.114	393.830
ADSL	14.994	15.095	14.319	14.400	14.335
WI-FI	700	988	1.222	1.778	521
3G - Small Screen	293.847	313.701	326.457	343.996	345.443
3G - Big Screen	35.553	32.972	32.599	33.940	33.531
Taxa de Penetração	64,96%	68,28%	70,51%	73,30%	73,25%
Variação	-1,69%	5,12%	3,26%	5,21%	-0,07%

Este serviço regista uma taxa de penetração de 73 acessos por 100 habitantes, no final do segundo trimestre de 2017. O serviço de *internet* pela tecnologia ADSL contou com 14.400 assinaturas em junho de 2017, apresentando uma ligeira diminuição (-0,5%) em relação ao primeiro trimestre de 2017 e um decréscimo de 4% em relação ao período homólogo do ano passado. A taxa de penetração deste serviço tem sido, em média, de 3% ao longo dos trimestres (*site* ANAC).

Tabela II – Evolução trimestral das Assinaturas ao serviço de *internet* da tecnologia ADSL.

	2T 2016	3T 2016	4T 2016	1T 2017	2T 2017
Acessos ao serviço internet ADSL	14.994	15.095	14.319	14.400	14.335
Variação	-0,2%	0,7%	-5,1%	0,6%	-0,5%
Taxa de penetração	2,8%	2,8%	2,7%	2,7%	2,7%

Na África, Cabo Verde é o sexto país com maior utilização, atrás de Marrocos, Seychelles, Tunísia, Egito e Ilhas Maurícias. Nos países de expressão portuguesa, o melhor colocado é Portugal, está em 50º posto, são 55,3 por cento da população que usa a *internet*. Segue-se o Brasil no 66º lugar, com 45 por cento de utilizadores *online*. Mas daqui para baixo o fosso é ainda maior. São Tomé e Príncipe está em 112º lugar, com 20,2 por cento, Angola está na 125ª colocação (14,8 por cento), Moçambique em 155º lugar (4,3 por cento) e Guiné-Bissau no 163º posto (2,7 por cento). Timor-Leste ocupa o último lugar da tabela (177º), com apenas 0,9 por cento de pessoas ligadas à *internet*.

Marrocos é o país africano que mais usa a *net*. Está na 57^a posição, com 51 por cento de utilização. Nota-se ainda que a média mais baixa de uso da *internet* regista-se em países africanos (NOSI *online*).

2.4. Evolução dos Serviços e Produtos

Até 1979, os únicos produtos de telecomunicações em Cabo Verde eram a voz e o telégrafo. Nesse ano, é introduzido o telex, suportado numa velhinha central retirada das instalações portuguesas e, depois, em 1985, por uma central digital EDX que viria a ser descontinuado, assim como o serviço.

O serviço de dados e de *internet* foram introduzidos em 1997, sendo a *internet* de Banda Larga, a ADSL, introduzida em 2004. O serviço Móvel GSM começou a ser comercializado, em primeiro lugar nas ilhas de Santiago, S Vicente e Sal, em janeiro de 1998, e, depois, em todas as ilhas e centros urbanos, proporcionando, hoje, serviços móveis de voz, dados e imagens com o standard GPRS/EDGE.

Em 2005, a CVTelecom obtém uma licença para distribuição de TV por assinatura, consagrando-a como uma empresa de serviços de comunicações globais estruturada juridicamente, a partir de 2006, na empresa mãe, a CVTelecom, e nas empresas CVMóvel e CVMultimédia (NOSI *online*).

2.5. A Evolução das Tecnologias em Cabo Verde

Em Cabo Verde, ainda que numa fase inicial, os progressos a nível das TIC têm trazido ganhos em vários setores. Com o desenvolvimento da Sociedade da Informação, Cabo Verde ganha em vários domínios/setores, de realçar: na atividade humana, na organização da produção, na forma de trabalhar, no processo de distribuição de bens e serviços, no processo educativo, na disseminação da cultura, na prestação de serviços públicos, sociais e de saúde, na justiça e na forma de governar e de interagir com os cidadãos.

São portanto inúmeras as oportunidades que as TIC oferecem a esse país de economia insular nos mercados globais a custos mais reduzidos, a criação de empregos com menor nível de investimento de capital, de prestação de serviços públicos mais eficiente (ANAC *online*).

2.6. A ANAC como impulsionadora das TIC em Cabo Verde

A ANAC tem vindo de ano para ano a assumir o seu papel como impulsionador do desenvolvimento das TICs em Cabo Verde, inserido num contexto global de desenvolvimento da Sociedade de Informação.

Nos últimos anos, tem-se inserido nos vários programas dos diversos Governos de Cabo Verde um conjunto de ações coordenadas a que designou Cluster das TIC, pelo que a autoridade reguladora, assumindo o seu papel como entidade que representa as TIC em Cabo Verde, preparou no triénio 2012-2014 um conjunto de ações e projetos que visou fazer com que o país estivesse sempre na linha da Frente¹⁰.

Assim sendo, neste eixo estratégico, a ANAC desenvolveu um conjunto de ações integradas que visou o desenvolvimento da sociedade de informação nas suas vertentes infraestruturas, serviços e acesso. Paralelamente, continuou a desenvolver os estudos e projetos que dotou o país de uma efetiva sociedade digitalizada, nomeadamente a gestão do domínio CV, a operacionalização da Infraestrutura de Chave pública, a migração para o IPv6, a cibersegurança e ainda a Estratégia Nacional para a Banda Larga e começar a pensar Cabo Verde na “nuvem”¹¹.

Um aspeto de elevado significado para o desenvolvimento da SI é o facto de, enquadrado na atribuição das autorizações para a utilização de frequências para redes 3G, os operadores terem investido um montante a volta de 18 milhões de euros ao longo de 15 anos em projetos que visam apoiar o acesso¹².

¹⁰ <http://www.anac.cv/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=56lang=pt>

¹¹ Idem.

¹² Idem.

3. CAPÍTULO III – Caracterização da Cabo Verde Telecom

O Grupo CVT é composto pelas Empresas CVTelecom, CVMóvel e CVMultimédia e está no mercado cabo-verdiano há 21, 18 e 11 anos, respetivamente.

A CVTelecom é uma Empresa de vanguarda orientada para o serviço ao cliente, rentável, tecnicamente avançada e socialmente responsável e interveniente. É líder a nível nacional em todos os setores em que atua: comunicação fixa e móvel, multimédia, sistemas de informação. Esta posição resulta de uma clara aposta na qualidade e inovação, orientada para a satisfação das necessidades específicas de cada cliente nas diferentes áreas de negócio.

As comunicações móveis e o acesso à *internet* vieram conferir uma nova dinâmica ao mercado, facultando aos cabo-verdianos novas ofertas e opções para as suas necessidades de comunicações e de modernização das suas vidas. Portanto, ao longo do seu percurso tem contribuído grandemente para o desenvolvimento do setor das comunicações em Cabo Verde. A CVT já é uma grande família à qual se junta mais de 400 mil clientes da CVMóvel, 71.664 da CVTelecom e 19 mil clientes da CVMultimédia.

O Grupo CVT conta como principais acionistas a PT, INPS, Estado de Cabo Verde, Colaboradores dos Correios de Cabo Verde e da CVTelecom e Sonangol.

Ciente da sua missão, de agregar valor para os acionistas, a empresa não descarta a vertente social e vários setores como a saúde, a pobreza, a educação, a cultura, o desporto e o ambiente. O Grupo CVT continua empenhado em apoiar na prossecução dos objetivos traçados para a Cabo verde, particularmente no que toca a investimentos para o desenvolvimento do país. Desde logo, a melhoria das infraestruturas das redes de telecomunicações, a massificação das novas tecnologias de informação e de comunicação, etc. Os investimentos estão diretamente associados ao bem-estar social das comunidades onde estão inseridos.

3.1. Empresas do Grupo

CV Móvel

A CVMóvel, SA é uma empresa de telecomunicações, fundada a 1 de janeiro de 2006, conforme determina o n.º 2 do art.º 18º, do Decreto-Lei n.º 72/95, de 20 de setembro de 2005. É detida a 100% pelo Grupo CVTelecom¹³, entidade que obteve uma licença de exploração dos serviços móveis terrestres em outubro de 1997. Constituída em dezembro de 2005, tem um capital social de 200 milhões ECV, e criada uma unidade de negócios móveis, com a missão de assegurar a prestação deste serviço até à data.

Pioneira das comunicações móveis em Cabo Verde, a primeira chamada foi efetuada a 15 de dezembro de 1997. A operar em todas as ilhas do arquipélago usando o standard GSM 900Mhz/1.800 Mhz, a CV Móvel conta com mais de 300 mil utilizadores na sua base de clientes. A Empresa propõe aos seus clientes uma gama variada de serviços de telecomunicações móveis, com ofertas para clientes empresarias, profissionais e particulares, com opção de pagamento pré-pago ou pós-pago.

Para além do serviço de voz, destacam-se as mensagens escritas SMS pessoa a pessoa, SMS para e-mail, o *voice mail*, aviso de chamada e chamada em espera, identificação de chamada, chamadas perdidas, *call me*, transferência de saldo, consulta de saldo, acesso aos serviços da Rede Vinti4 – Televinti4, de entre outros. Pauta a sua atuação por uma atitude de inovação, de qualidade, de confiança e transparência. A sua visão é a de continuar a ser líderes no mercado das telecomunicações móveis em Cabo Verde¹⁴.

CV Multimédia

A CVMultimédia é uma empresa de Direito Cabo-verdiano que presta serviço de Televisão por assinatura e de acesso à *internet*. Empresa do Grupo Cabo Verde Telecom, constituída a 14 de dezembro de 2005, está presente em todas as ilhas de Cabo Verde, atingindo mais de 8 mil acessos no serviço de internet e mais de 4 mil cabo-verdianos no serviço ZAP TV. Tem um capital social de 160 milhões ECV, sendo participada na totalidade pela CV Telecom. Visando o reforço de Capitais Próprios da

¹³ <<http://www.cvmovel.cv/historia>>

¹⁴ <<http://www.cvmovel.cv/quem-somos>>

CV Multimédia, a CV Telecom converteu, no exercício de 2008, 100 milhões de escudos de Empréstimos em Prestações Acessórias.

A nível empresarial as soluções da CVMultimédia, apoiadas em infraestruturas de última geração, garantem a máxima integração, robustez e fiabilidade dos serviços, adaptando-se às especificidades de cada cliente.

CV Telecom

Durante os últimos 22 anos, que cobrem o período de vida da CVTelecom como Empresa privatizada, a Comunicação em Cabo Verde conseguiu avanços consideráveis. A Rede Fixa foi expandida por todos os cantos do país, atingindo a fasquia dos 71.664 clientes, correspondendo a uma densidade telefónica (número de Telefones Fixos por 100 habitantes) de 13%. Graças à CVTelecom, Cabo Verde possui hoje uma Infraestrutura de Telecomunicações apoiada nos conceitos de Banda Larga, Segurança, Qualidade e Digitalização. A rede nacional de Banda Larga, com base na fibra ótica, em cabo submarino (1997) atingiu, com o fecho do anel em 2002, 803.541 metros e, em cabo terrestre, 868.232 metros, com securização em anéis e com capacidades (9.044.229 metros de pares de fibra ótica) adaptáveis à procura seja no aluguer de circuitos, seja nas atividades de retalho. A rede internacional de Banda Larga, também com suporte em fibra ótica, abrange o Cabo Submarino Atlantis II (2000) e, para 2011, o WACS (West Africa Cable Sistem), significando uma contribuição para a conectividade do país em dois sistemas de cabo submarino internacional e um sistema de ligação por satélite (1983). A rede de comutação, na dinâmica tecnológica, já passou do Strowger (1961, eletromecânico), do ESK 10.000 (1985, semi-eletrónico), até ao EWSD (1991, digital) para, no ano 2010, chegar à tecnologia IP.¹⁵

Todavia, o compromisso da CVTelecom com Cabo Verde não é só tecnológico, mas também com a qualidade dos serviços. Assim, na sua trajetória de melhoria contínua dos seus serviços, a CVTelecom iniciou, em 2003, um projeto Qualidade que viria, em 2006, a dar origem a um Sistema de Gestão da Qualidade da CVTelecom e a atribuição pela APCER (Associação Portuguesa de Certificação), em agosto de 2007, do certificado da qualidade no âmbito do processo “Apoio ao Cliente” e, em 2008, no

¹⁵ Idem

âmbito “Serviço ao Cliente”.¹⁶

3.2. Recursos Humanos da CVTelecom

Pessoal ao Serviço na CVT				
CV Telecom	Efetivos	Outsourcing	Contratados	Total
	350	120	49	519
	(69%)	(23%)	(9%)	100%

Fonte: Relatório de Contas CVT 2016.

A 31 de dezembro o número de colaboradores ao serviço da CVTelecom situa-se em 519, sendo que deste universo 399 são colaboradores ao serviço da empresa e 120 estão em regime de *outsourcing*, sendo ainda 58% destes alocados ao Contact Center (Relatório e Contas CVT 2016).

A empresa atribui assim muita importância à valorização dos recursos humanos, pelo que continua a apostar no desenvolvimento de novas aptidões e aperfeiçoamento de competências e qualificações, alinhadas com as necessidades das diferentes áreas de atuação. Em 2016, o volume de horas despendidas em ações de formação profissional, totalizou 11.729 horas, representando uma média de 22,6 horas de formação por colaborador (Relatório e Contas CVT 2016).

A nível do perfil dos recursos humanos, a categoria profissional de técnicos operacionais (TO) continua a ser a predominante, com 51% de peso, seguida da categoria dos quadros superiores (QS) com 34%.

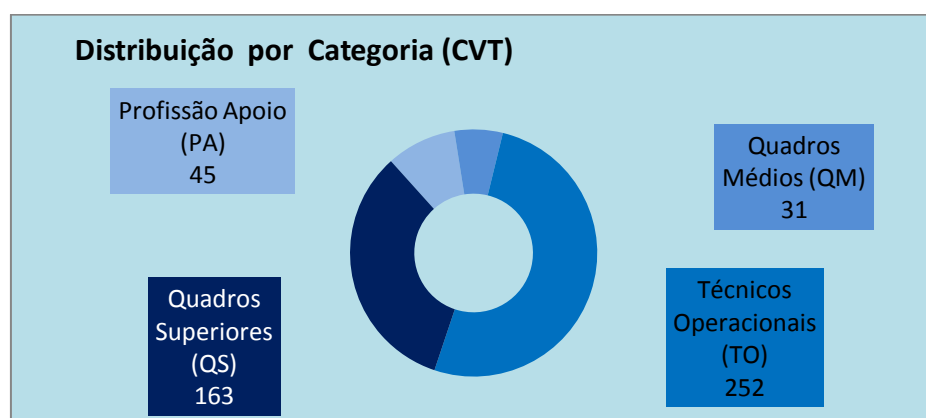


Figura II – Distribuição por Categoria (Grupo CVTelecom).

Fonte: Relatório e Contas CVT 2016 (adaptado).

¹⁶ Idem

3.3. Estrutura de Capital

A estrutura acionista da Empresa tem a seguinte composição:

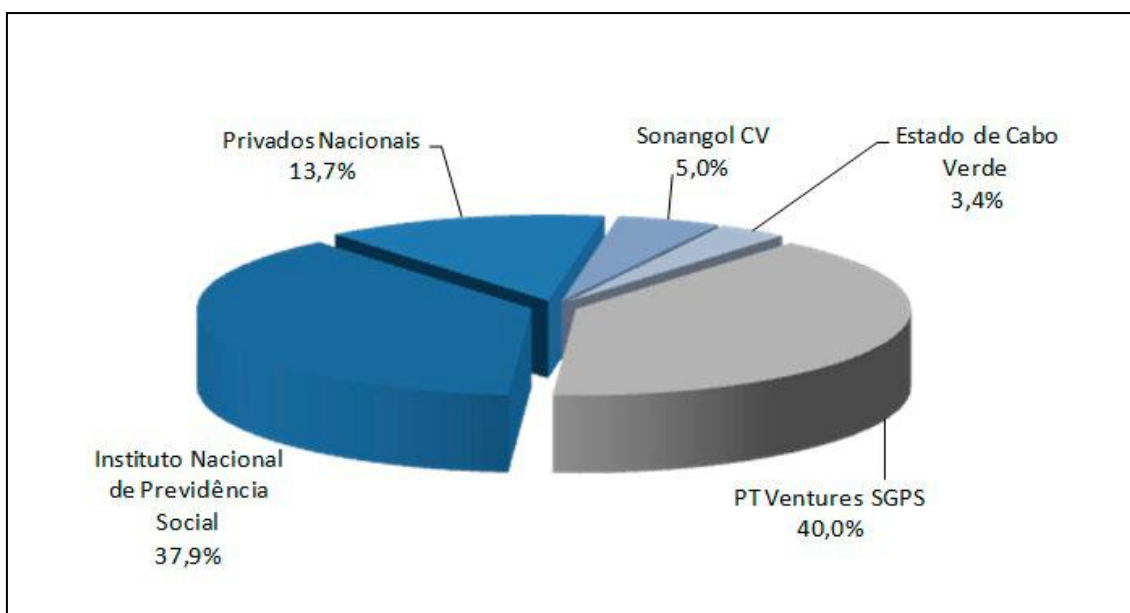


Figura III – Estrutura acionista da Empresa.

Fonte: Relatório e Contas CVT 2016.

3.4. Participações Financeiras

As participações financeiras da Empresa¹⁷ ascendem a um valor de 1.003 milhões ECV, com a seguinte composição:

Directel, Lda. – A Empresa detém uma participação de 40% do capital social da Directel (Cabo Verde), Serviços e Comunicações, Lda. - empresa que edita as Listas Telefónicas, de Fax e E-mail em Cabo Verde, correspondente a 6.700 mil CVE. Face à evolução dos capitais próprios, esta participação está valorizada, pelo Método de Equivalência Patrimonial, e considerando as contas provisórias, em 14,2 milhões de CVE (Relatório Contas CVT 2016).

SISP, SA – A Empresa detém 10% do capital social da SISP – Sociedade Interbancária e Sistemas de Pagamentos, SA, que tem como missão a gestão da rede interbancária nacional “Rede Vinti4” e a emissão, gestão e controlo de cartões de crédito e débito, correspondente a 67 milhões de CVE (Relatório Contas CVT 2016).

¹⁷ As informações das Participações Financeiras da CVTelecom foram integralmente extraídas do Relatório e Contas da Cabo Verde Telecom referente ao ano de 2016.

Tudo Direto, S.A. – A Empresa detém uma participação de 45,36% do capital social da **Tudo Direto, S.A.** – Sistema de Informação e Comércio Eletrónico, S.A., que tem por objeto a criação de um sistema de informação, de negócios e de consultoria empresarial, bem como o desenvolvimento de plataformas de comércio eletrónico de bens e serviços. O valor da participação encontra-se totalmente ajustado em 31 de dezembro de 2016 face à perspectiva de encerramento da Empresa (Relatório Contas CVT 2016).

RASCOM – Regional African Satellite Communications Organization, cuja participação é de 0,28% do capital social (65.000 ações), correspondente a 6 milhões de CVE (Relatório Contas CVT 2016).

CVMóvel – tendo por objeto a exploração do Serviço Móvel terrestre, foi constituída em dezembro de 2005, tem um capital social de 200 milhões CVE, sendo participada na totalidade pela CVTelecom. Face à evolução dos Capitais Próprios, esta participação está valorizada, pelo Método de Equivalência Patrimonial, em 613,4 milhões de CVE (Relatório Contas CVT 2016).

CVMultimédia – cujo objeto principal é a distribuição de sinais de televisão e a prestação de serviços de *internet*, foi constituída em dezembro de 2005, tem um capital social de 160 milhões CVE, sendo participada na totalidade pela CVTelecom. Visando o reforço de capitais próprios da CVMultimédia, a CVTelecom converteu, no exercício de 2008, 100 milhões de CVE de empréstimos em prestações acessórias. Face à evolução dos capitais próprios, esta participação está valorizada, pelo Método de Equivalência Patrimonial, em 373 milhões de CVE, excluindo as prestações acessórias acima referidas (Relatório Contas CVT 2016).

3.5. Estrutura Orgânica – Corpos Sociais

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL		
	Dr. Simão Monteiro	Presidente
	Dr. Mário Luís Mendes Moreira	Secretário
	Dra. Arianá Rodrigues Fermino	Secretária
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO		
	Eng.º Doutor José Luís Livramento Monteiro Brito	Presidente
	Eng.º Rui Felipe Fortes	Administrador Executivo
	Dr. João Domingos Correia	Administrador Executivo
FISCAL ÚNICO		
	Fiscal Único Efectivo	António Pina Fonseca
	<i>(em representação da BDO – Auditoria, Impostos e Consultoria, Lda., membro da BDO International Limited)</i>	

Figura IV – Estrutura Orgânica – Corpos Sociais da CVTelecom.

Fonte: Relatório e Contas CVT 2016.

3.6. Organograma da CVTelecom

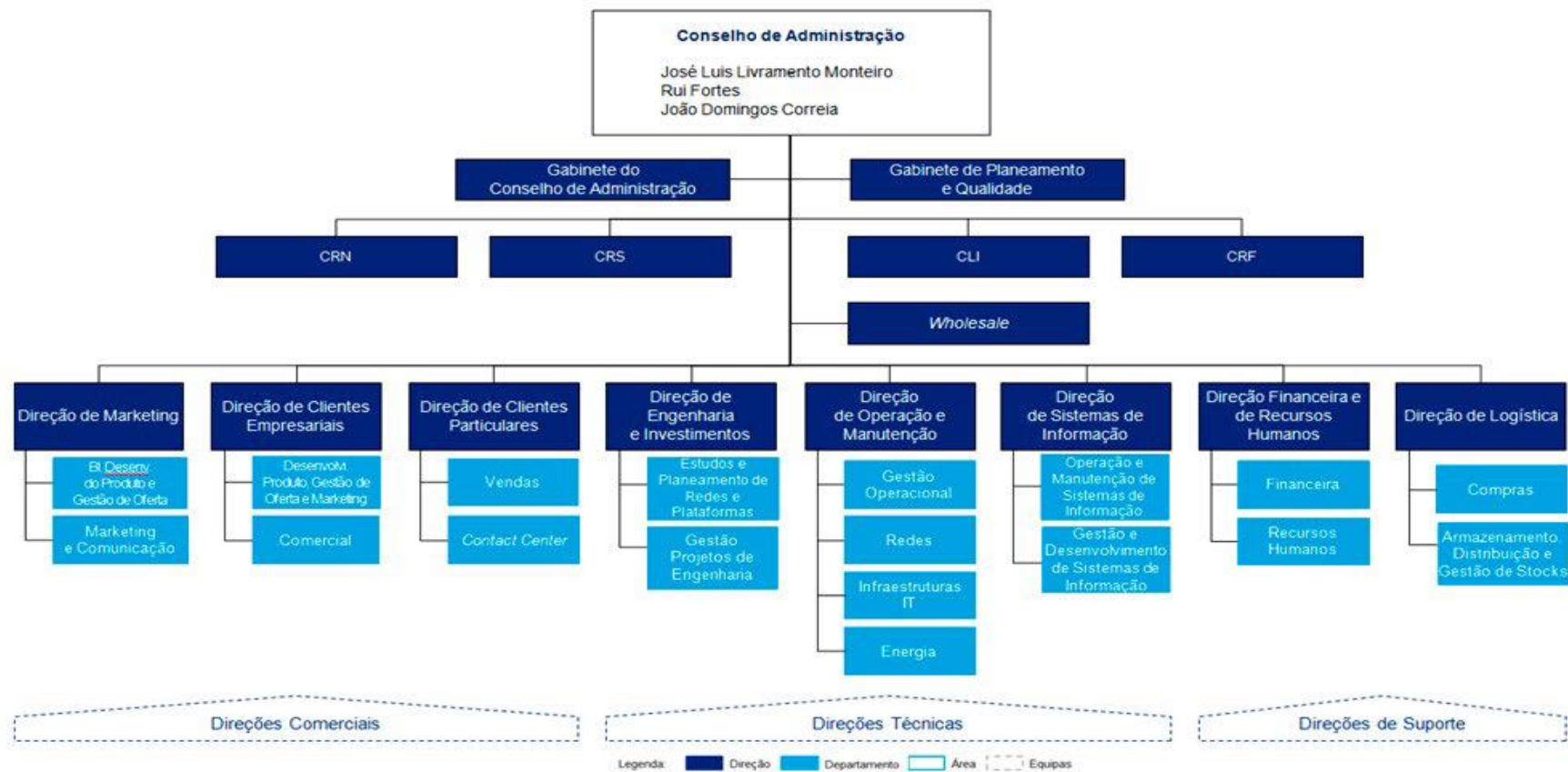


Figura V – Organograma da CVTelecom.

Fonte: Relatório e Contas CVT 2016.

3.7. Missão, Visão e Valores¹⁸

3.7.1. Missão

A Missão da Cabo Verde Telecom é prestar, com qualidade, serviços de comunicações, no sentido de satisfazer as necessidades dos clientes, proporcionar mais-valias aos acionistas e contribuir para o desenvolvimento global e sustentado da sociedade cabo-verdiana.

A missão empresarial do Grupo CVTelecom, para além dos compromissos com os seus acionistas, clientes e colaboradores, encerra uma ambição maior para Cabo Verde, traduzida num engajamento nas suas dinâmicas de desenvolvimento económico e social.

3.7.2. Visão

O Cabo Verde Telecom é uma empresa de comunicações orientada para o serviço ao cliente, rentável, tecnologicamente avançada e socialmente responsável e interveniente.

3.7.3. Valores

3.7.3.1. Ética

O colaborador da CVTelecom é honesto, leal e responsável. Identifica-se com a Empresa, respeitando os seus princípios e normas. É aberto e tolerante com os outros e prestigia continuamente a CVTelecom através do seu comportamento profissional e pessoal.

3.7.3.2. Espírito de Equipa

O colaborador da CVTelecom é profissionalmente solidário com colegas, chefias e subordinados. Trabalha em conjunto de forma colaborante, aberta e construtiva e transmite entusiasmo e energia no seu trabalho, sobrepondo os interesses comuns aos interesses individuais.

¹⁸ Regulamento Interno da CVTelecom

3.7.3.3. Qualidade

O colaborador da CVTelecom orienta-se claramente para a satisfação das necessidades dos clientes, sendo persistente na perseguição dos objetivos e na melhoria constante do serviço. Defende continuamente uma imagem de respeito e confiança na CVTelecom, junto dos clientes e do público em geral.

3.7.3.4. A Marca

A CVTelecom sempre encarou os desafios com normalidade e determinação, procurando antecipar, pela avaliação estratégica, as respostas às mudanças previsíveis na envolvente externa. Por conseguinte, desde os primórdios dos anos de 1919, data da primeira rede telefónica em Cabo Verde (em 1874 os ingleses amarrariam o Cabo Submarino Inglaterra/ Brasil em S Vicente, mas para o serviço telegráfico de apoio à armada britânica), que o setor se confundia com os CTT e, depois, com a CVTelecom, num ambiente de monopólio. Mas os ventos da liberalização das telecomunicações começaram a expandir pelo mundo e, mais cedo ou mais tarde, chegariam a Cabo Verde, o que veio a acontecer no ano de 2005, com a entrada em vigor da Lei-quadro das Comunicações Eletrónicas.

As empresas do grupo CVTelecom enfrentaram o desafio da concorrência com normalidade, pois há muito vinham, através de reformas internas, posicionando-se de empresas tecnológicas para empresas de serviços. Nesse âmbito, o ano de 2005 simbolizou a entrada de um novo ciclo na história da empresa marcado com uma nova imagem institucional com base nos conceitos de Aproximação e Performance.

3.7.3.5. O Ambiente Social

A completar o ciclo das tecnologias e dos serviços, a CVTelecom preocupa-se com outros avanços da humanidade, a começar pelos seus colaboradores e acionistas, proporcionando-lhes, respetivamente, um ambiente de trabalho de referência no País e

uma remuneração adequada aos seus investimentos.

Não ficando por aqui, a CVTelecom aderiu, em 2008, ao Pacto Mundial lançado pelas Nações Unidas em 2000 com o objetivo de fomentar a cidadania corporativa através da mobilização da comunidade empresarial internacional para a adoção, nas suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceites nas áreas de Direitos Humanos, Relações de Trabalho, Ambiente e Combate à Corrupção, refletidos em 10 princípios.

Ancorado na sua adesão ao Pacto Global e enquanto membro fundador da Aliança para o Desenvolvimento Social – ADS – e para assegurar um correto entendimento de todas as partes interessadas no seu real compromisso com a promoção do desenvolvimento sustentável em seus projetos, investimentos e empreendimentos, o grupo CVTelecom adota, em 2009, uma Política de Sustentabilidade.

De igual modo e no mesmo ano, o Grupo CVTelecom, ciente da sua Responsabilidade Social e considerando a sua missão de contribuir para o desenvolvimento sustentável do País através da sua participação nos esforços globais de proteção ao ambiente, adota uma Política Ambiental com base numa melhoria contínua dessa participação, no envolvimento e engajamento dos colaboradores nas ações, na diminuição de desperdícios e na prevenção da poluição. Fonte.

3.8. Os Compromissos da CVTelecom

O Grupo CV Telecom é herdeiro da área das telecomunicações dos ex-CTT, como resultado da separação dos seus negócios em Correios e Telecomunicações em 1995. Em coerência, as empresas do grupo têm apostado i) no estado da arte das comunicações de modo a propiciar ao País inovação e conectividade de qualidade; e ii) nas boas práticas empresariais, sendo pioneiro em áreas como a certificação da qualidade, a ética, a sustentabilidade ambiental e a responsabilidade social. Deste modo, graças à CVTelecom, Cabo Verde possui hoje uma Infraestrutura de Telecomunicações apoiada nos conceitos de Banda Larga, Segurança, Qualidade e Digitalização.

A rede nacional de Banda Larga, com base na fibra ótica, em cabo submarino (1997) atingiu, com o fecho do anel no ano de 2002, 803.541 metros e, em cabo

terrestre, 868.232 metros, com securização em anéis e com capacidades (de 9.044.229 de metros de pares de fibra ótica) adaptáveis à procura seja no aluguer de circuitos, seja nas atividades de retalho.

A rede internacional de Banda Larga, também com suporte em fibra ótica, abrange o Cabo Submarino Atlantis II (2000) e o WACS (West África Cable Sistem), em 2011, significando uma contribuição para a conectividade do País em dois sistemas de cabo submarino internacional e um sistema de ligação por satélite (1983). A rede de comutação, na dinâmica tecnológica, já passou do Strowger (1961, eletromecânico), por ESK 10.000 (1985, semi-eletrónico), até ao EWSD (1991, digital) para, no ano 2010, chegar à tecnologia IP.

Mas o compromisso da CVTelecom com Cabo Verde não é só tecnológico, como também com a qualidade dos serviços. Logo, na sua trajetória de melhoria contínua dos seus serviços, a CVTelecom iniciou, em 2003, o projeto Qualidade que viria, em 2006, a dar origem a um Sistema de Gestão da Qualidade da CVTelecom e a atribuição pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), em agosto de 2007, do certificado da qualidade no âmbito do processo “Apoio ao Cliente” e, em 2008, no âmbito “Serviço ao Cliente”. (Relatório e Contas CVT 2016)

4. CAPÍTULO IV – Apresentação e Análise dos Dados Empíricos

4.1. Apresentação dos Dados da Entrevista

4.1.1. Entrevista com a Diretora do Departamento do Sistema de Informação da CVTelecom – Sra. Angelina Silva

Questão 1 – Quando é que a empresa CVT foi criada?

R1 – Como já deve ter pesquisado, a CVTelecom nasceu da cisão dos CTT-EP, em 1994, que originou a separação dos negócios correios e telecomunicações, resultando na sociedade anónima, a Cabo Verde Telecom, que é uma empresa grupo, que subdivide em: CVTelecom (telefone fixo), CVMovel (telemovel) e CVMultimédia (serviço Zap TV).

Questão 2 – Quando a empresa foi privatizada?

R2 – A CVT foi privatizada parcialmente em dezembro de 1995, com entrada do parceiro estratégico, a Portugal Telecom.

Questão 3 – Como a empresa se descreve hoje no mercado?

R3 – Bom, por causa da CVT, Cabo Verde tem hoje, uma infraestrutura de Telecomunicações apoiada nos conceitos de Segurança, Qualidade e Digitalização com um suporte de clientes que ultrapassa a fatia dos 60 mil clientes com acesso telefónico.

A CVTelecom é, desde que iniciou as suas funções, líder no setor das telecomunicações em Cabo Verde, oferece aos seus clientes uma enorme diversidade de serviços e soluções que se estende aos serviços das comunicações de dados, da rede fixa, circuitos alugados, videoconferência, entre outros tantos serviços.

A rede fixa é que assegura as necessidades no país, do país para além fronteiras e também proporciona aos clientes instrumentos de acesso à sociedade de informação.

Também a CVTelecom oferece serviços às empresas e outros clientes, oferece as soluções ideais que procuram rentabilizar o negócio e potenciar as capacidades de comunicação.

Para além da sua promessa de Marca, Performance & Proximidade, além ainda da modernização tecnológica, a CVTelecom procura a interação constante com o mercado e a prestação de um serviço de elevada qualidade.

Trabalhando assim desde 2007, a CVTelecom é uma empresa certificada a nível de Qualidade no Processo de Apoio ao Cliente e em 2008 no âmbito do “Serviço ao Cliente” pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação.

Questão 4 – Quando foi introduzida a *internet* Banda Larga em Cabo Verde?

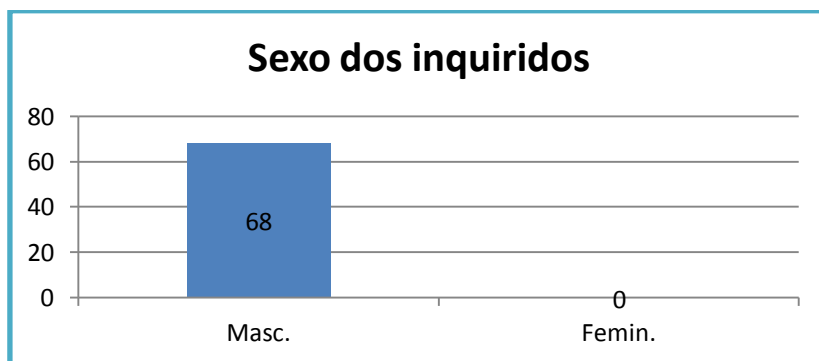
R4 – O ano de 2012 para nós é conhecido como o ano em que a era dos “dados” chegou definitivamente a Cabo Verde, com oferta alargada de *Internet* de Banda Larga nos dispositivos móveis e que determinou o curso das comunicações nos últimos 5 anos, constituindo um passo importante na massificação do acesso à *Internet*, rompendo assim umas das barreiras anteriores que representava o elevado custo de acesso aos equipamentos terminais (PCs).

4.2. Apresentação e Análise dos Dados dos Questionários

Neste subcapítulo apresenta-se as informações recolhidas por meio dos inquéritos aplicados aos sujeitos de pesquisa que compuseram a amostra da nossa investigação e sempre que se mostrar necessário e oportuno serão acompanhadas de análise crítica sobre os pressupostos norteadores deste trabalho.

Portanto, nesta **primeira secção de perguntas do questionário**, apresenta-se os dados referentes a variáveis como o sexo, idade, habilitações literárias, formação técnica ou profissional específica, bem como as áreas de formação realizadas, vínculo contratual constituído com a CVTelecom e tempo de serviço acumulado.

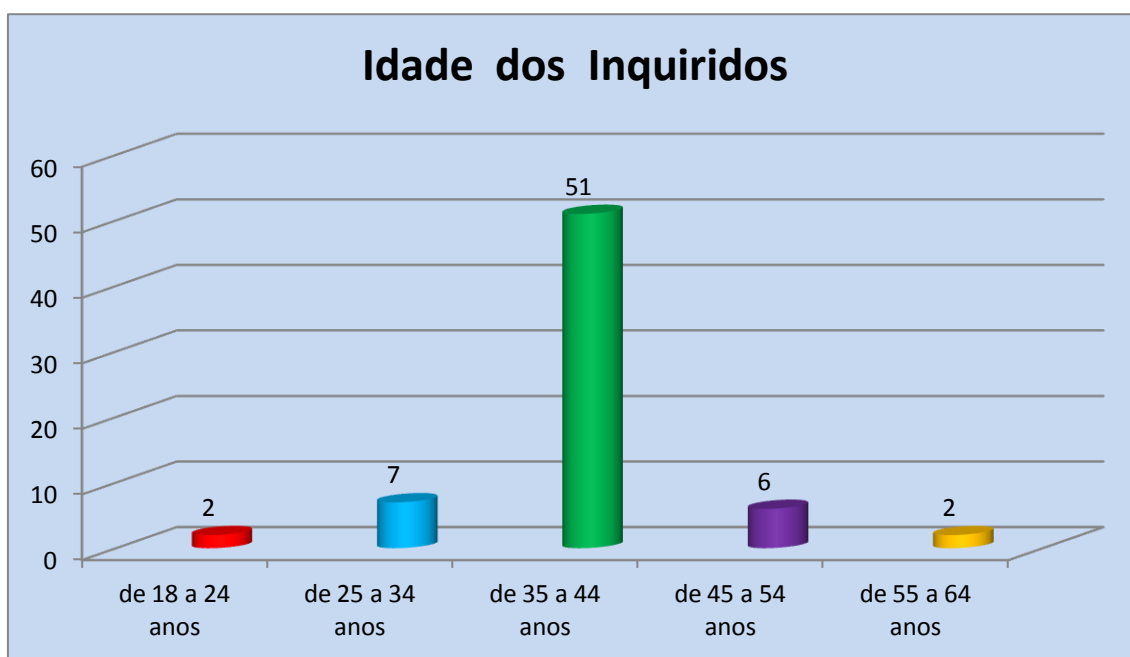
Gráfico I – Distribuição de acordo com o sexo dos inquiridos.



Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Em se tratando de uma profissão de exigência física relativamente grande, constata-se ainda um enorme desnível de empregabilidade em termos de género, com uma expressiva desvantagem para o feminino, pois todos os 68 indivíduos inquiridos na pesquisa são do sexo masculino e nenhuma mulher faz parte do grupo dos técnicos de rede da CVTelecom, pelo menos de entre os abrangidos neste estudo.

Gráfico II – Distribuição segundo a idade dos inquiridos.

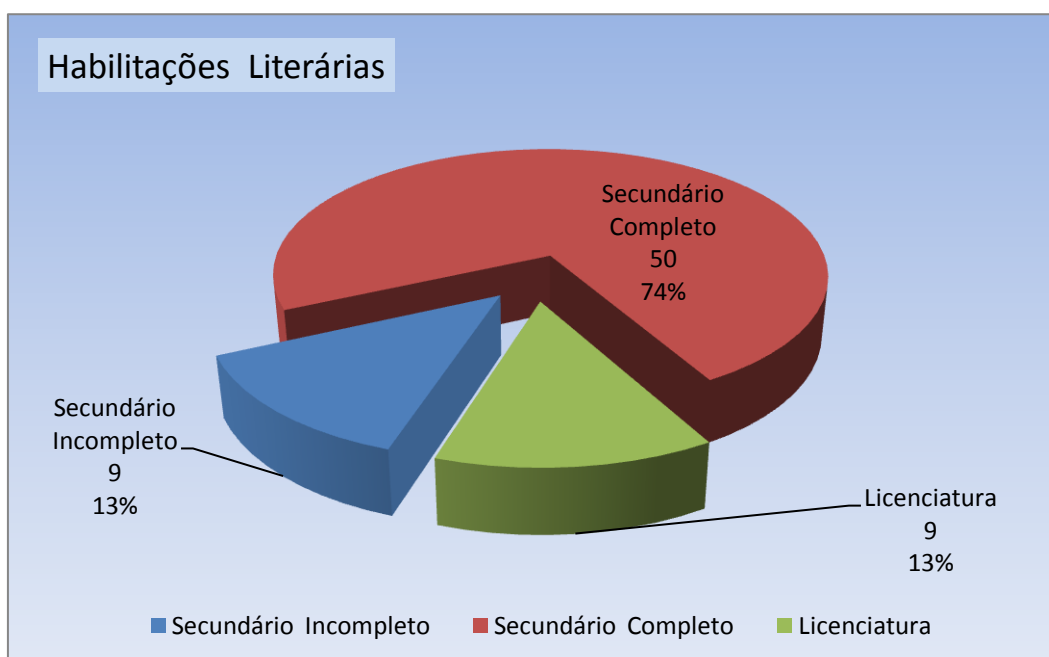


Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

No sentido de se fazer uma distribuição mais sintética sobre a idade dos inquiridos no estudo, criaram-se várias categorias às quais os técnicos inquiridos pertencem e nas quais preencheram as suas respetivas idades. Assim, foram 51 os indivíduos inquiridos, correspondentes a 75% e logo uma grande maioria, que se enquadram na classe daqueles que têm entre 35 e 44 anos de idade, configurando um quadro de técnicos de rede constituído por profissionais já bem experientes. Do remanescente, a idade dos técnicos fica distribuída da seguinte forma: 7 pessoas pertencentes ao grupo de 25 a 34 anos, 6 fazem parte da categoria de 45 a 54 anos e por último 2 estão entre 18 e 24 anos e também 2 estão na classe daqueles que têm entre 55 e 64 anos de idade.

É expectável, do nosso ponto de vista, que a experiência profissional, representada pela faixa etária em que se enquadra a maioria do pessoal técnico de rede inquirido na amostra, constitui um importante fator para a qualidade da prestação de serviços pela instituição aos clientes, portanto, no sentido de garantir cada vez maior crescimento e desenvolvimento organizacional da Empresa.

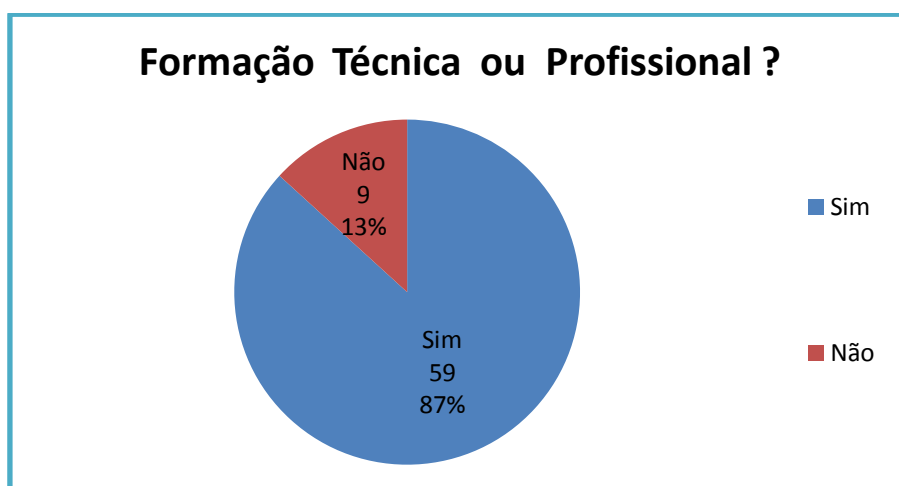
Gráfico III – Distribuição de acordo com a habilitação literária dos técnicos.



Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

No que tange às habilitações literárias dos técnicos de rede da CVTelecom indagados neste estudo, averigua-se que mais de dois terços dos técnicos (50 pessoas, correspondentes a 74% dos interrogados) são portanto habilitados com o Ensino Secundário completo, sendo que 9 são já Licenciados e também 9 não chegaram entretanto a completar os estudos liceais. Estas informações podem garantir uma relativa qualidade na prestação de serviços, sendo os poucos técnicos não habilitados com o 12º ano completo complementados pelos que constituem a maioria e que têm o Ensino Secundário completo e bem assim pelos já Licenciados. Logo, a ideia de formar grupos de trabalho compostos por técnicos de classe literária diversa poderá ser uma forma de compensar ou ultrapassar os eventuais impasses encontrados no terreno.

Gráfico IV – Posse ou não de formação técnica ou profissional complementar.



Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Questionados se possuem alguma formação técnica ou profissional complementar específica, 59 pessoas (87%) afirmaram que *sim* e apenas 9 (13%) disseram *não* ter nenhuma formação técnica específica. A elevada percentagem dos trabalhadores que possuem uma formação técnica específica aponta para a boa qualidade dos serviços prestados, o que é também uma vantagem competitiva para a CVTelecom.

§A.4.1.1_QUE_FORMAÇÃO_TÉCNICA_Frequências				
		Respostas		Percentagem de casos
		N	Percentagem	
FORMAÇÃO TÉCNICA ESPECÍFICA EM QUE ÁREA?	Rede de Acesso	16	25,4%	23,5%
	Eletricidade	19	30,2%	27,9%
	Eletrónica	10	15,9%	14,7%
	Eletrotécnica	6	9,5%	8,8%
	Telecomunicações	4	6,3%	5,9%
	TIC	2	3,2%	2,9%
	Turismo Nível IV	1	1,6%	1,5%
	Canalização	1	1,6%	1,5%
	Climatização	1	1,6%	1,5%
	TOT	2	3,2%	2,9%
	TOET	1	1,6%	1,5%
Total		63	100,0%	92,6%

Tabela III – Formação técnica ou profissional específica em que área(s)?

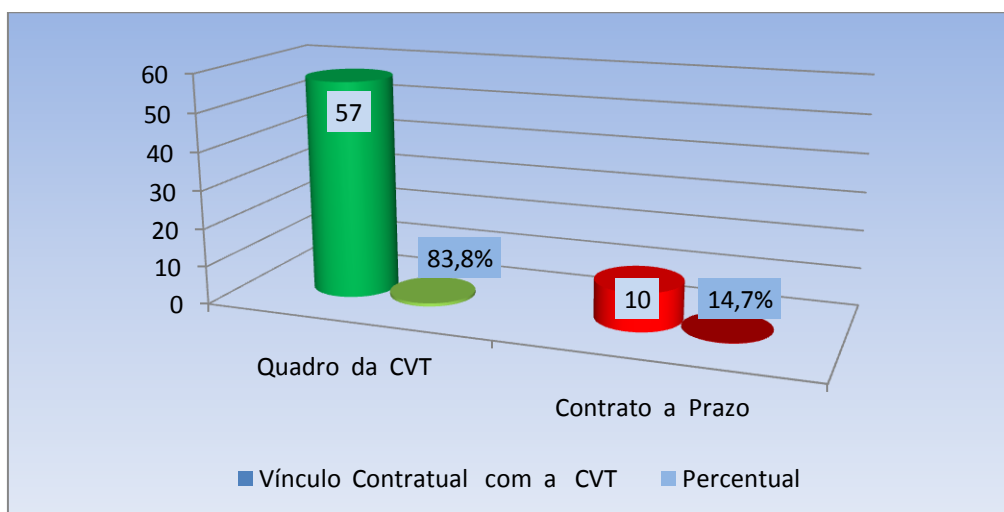
Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Uma vez solicitados a comunicarem mais especificamente em que áreas fizeram

as suas formações técnicas ou profissionais complementares, a Eletricidade¹⁹, escolhida por 27,9%, e a Rede de Acesso, escolhida por 23,5% dos técnicos indagados na pesquisa, foram as áreas nas quais os técnicos de rede da CVTelecom mais concluíram uma formação. A seguir surgem na terceira, quarta e quinta posições as áreas de Eletrónica, de Eletrotécnica e de Telecomunicações, respetivamente com 14,7%, 8,8% e 5,9% das escolhas por parte dos técnicos de rede indagados na investigação.

Por conseguinte, houve mais 6 áreas em cujas formações os técnicos de rede da CVT participaram, porém formações realizadas por um número de técnicos consideravelmente menor, de modo que as restantes áreas e as respetivas percentagens de formação distribuem-se em TIC (2,9%) e Técnico Operacional de Telecomunicações (TOT) também com 2,9%, e Turismo Nível V, Canalização, Climatização e Técnico Operacional Especialista em Telecomunicações (TOET), sendo 1,5% de escolhas para cada uma destas áreas.

Gráfico V – O tipo de vínculo contratual constituído com a CVT.



Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

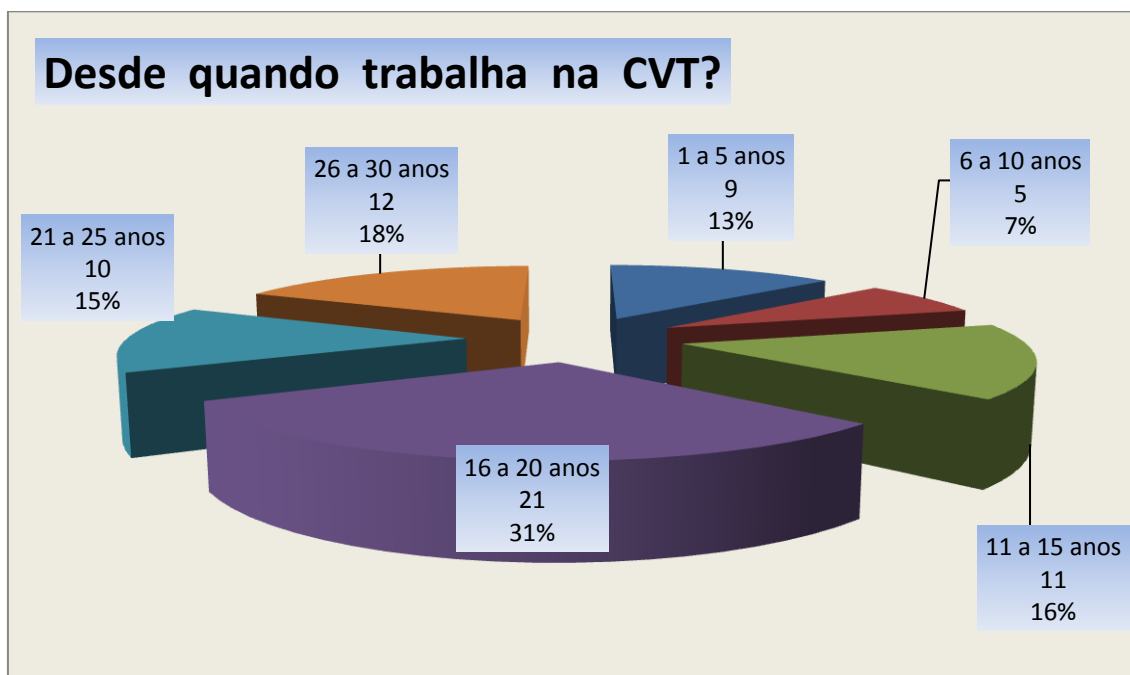
De acordo o gráfico acima, contabilizam-se já 57 técnicos de rede (83,8%), de

¹⁹ Os 19 técnicos de rede da CVTelecom que afirmaram ter participado numa formação na área de Eletricidade e que correspondem a 27,9% dos 68 inquiridos que compuseram a amostra desta pesquisa, perfazem igualmente 30,2% se se levar em devida conta que o somatório do número de vezes que cada opção, de entre as áreas de formação técnica, foi selecionada ter-se-á um total de 63 vezes. Logo, em jeito de síntese, 19 correspondem a 30,2% das escolhas de todas as opções.

Assim, aquilo que sucede com a opção “Eletricidade” em termos do número de escolhas (19), bem como as percentagens relativamente ao total do número de técnicos inquiridos (68) e ao total de respostas obtidas (63), sucede também com todas as outras opções de resposta selecionadas nesta variável. Este procedimento aplica-se ainda de igual modo à variável que versa sobre *quais são as tecnologias de comunicação mais eficazes utilizadas pela CVTelecom* (tabela XII).

entre aqueles abrangidos na investigação, a fazerem parte do quadro da CVTelecom e somente 10 pessoas (14,7%) têm um contrato a prazo com a CVT, perfazendo um total de 98,5% dos técnicos inquiridos, pois houve 1 técnico que não respondeu à pergunta do tipo de vínculo contratual formalizado com a Empresa.

Gráfico VI – Durante quanto tempo os técnicos trabalham na CVTelecom.



Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

De modo similar à variável idade, cujos dados já foram analisados anteriormente, também aqui se agrupou os dados em classes de maneira a facilitar a transcrição das informações recolhidas sobre o tempo durante o qual cada técnico inquirido na investigação tem constituído a sua relação jurídica de emprego (contrato, portanto) com a CVT. Logo, são 21 aqueles que têm trabalhado na CVT há pelo menos 16 anos e 12 os que já trabalham na CVT há pelo menos 26 anos. Seguem nesta lista 11 pessoas que têm entre 11 e 15 anos de trabalho na CVT, 10 técnicos que se enquadram no grupo dos que já lá trabalham entre 21 e 25 anos, ficando 9 técnicos cujo tempo de serviço está sitiado apenas entre 1 e 5 anos e, por fim, somente 5 entram na categoria dos colaboradores que lá trabalham num período máximo de 10 anos.

A partir desta tabela, em que se inicia a **segunda secção de perguntas do questionário**, apresentou-se aos sujeitos de pesquisa um conjunto ordenado e coerente de afirmações, solicitando-se-lhes que opinem sobre o grau de concordância ou discordância a que estão relativamente a cada uma das afirmações sobre o uso das TIC nas atividades desenvolvidas no seu local de trabalho. E nesta ótica,

O computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas.

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Concordo fortemente	27	39,7	39,7	39,7
Concordo	29	42,6	42,6	82,4
Nem concordo nem	4	5,9	5,9	88,2
Válido discordo	4	5,9	5,9	94,1
Discordo	4	5,9	5,9	100,0
Discordo fortemente	4	5,9	5,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela IV – O computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Relativamente à afirmação de que o “computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas”, a grande maioria declarou-se a favor, sendo que 29 concordam e 27 concordam fortemente, perfazendo 82,4% do total. Dos 12 técnicos restantes, 8 estiveram em desacordo (4 discorda e 4 discorda fortemente) e ainda os outros 4 colaboradores não se posicionaram nem a favor nem contra tal afirmação.

A utilização do e-mail melhora o desempenho das tarefas.

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Concordo fortemente	26	38,2	38,2	38,2
Concordo	24	35,3	35,3	73,5
Nem concordo nem	11	16,2	16,2	89,7
Válido discordo	4	5,9	5,9	95,6
Discordo	3	4,4	4,4	100,0
Discordo fortemente	3	4,4	4,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela V – A utilização do e-mail melhora o desempenho das tarefas.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Salienta-se que aqui uma maioria, constituída por 73,5% dos técnicos, afirma estar ou fortemente de acordo (38,2%) ou de acordo (35,3%) portanto que “a utilização do e-mail melhora o desempenho das tarefas” dos técnicos de rede. Todavia, 11 pessoas nem concordam nem discordam, 4 discordam e 3 discordam totalmente de tal afirmação.

As informações desta tabela evidenciam o sentimento dos técnicos de rede em relação à importância da utilização do e-mail na comunicação organizacional, sendo indubitavelmente um dos aspetos-chave para o sucesso empresarial na era da tecnologia.

O surgimento do computador requer novas habilidades dos funcionários.

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Concordo fortemente	30	44,1	44,1	44,1
Concordo	21	30,9	30,9	75,0
Nem concordo nem discordo	5	7,4	7,4	82,4
Discordo	8	11,8	11,8	94,1
Discordo fortemente	4	5,9	5,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela VI – O surgimento do computador requer novas habilidades dos funcionários.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

A ideia de que “o surgimento do computador veio exigir novas habilidades por parte dos funcionários da CVT para poderem acompanhar as tecnologias no mercado de trabalho” foi aceite por 75% dos técnicos abrangidos na investigação, na medida em que 44,1% concordam fortemente e 30,9% concordam com tal afirmação. Por conseguinte, 5 indivíduos optaram por não concordar nem discordar, 8 discordam e ainda 4 asseveraram discordar fortemente dessa ideia da exigência de novas habilidades.

Os computadores e as demais TI na CVT desafiam os colaboradores da CVT.

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Concordo fortemente	24	35,3	35,3	35,3
Concordo	26	38,2	38,2	73,5
Nem concordo nem discordo	9	13,2	13,2	86,8
Discordo	7	10,3	10,3	97,1
Discordo fortemente	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela VII – Os computadores e outras TI desafiam os colaboradores da CVT.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Uma vez mais, os colaboradores mostram-se cômicos das exigências de se capacitarem no intuito de acompanharem as novas tecnologias informacionais de que possam dispor no seu trabalho diário, isto porque 73,5% dos técnicos de rede corroboram a ideia de que “os computadores e as demais TI na CVT, assim como as suas tendências futuras constituem um desafio para os colaboradores da Empresa”, sendo que 38,2% concordam e 35,3% concordam totalmente. No entanto, são 9 os que nem concordam nem discordam, 7 os que discordam e apenas 2 aqueles que discordam fortemente.

O computador portátil tornou o trabalho dos técnicos de rede da CVT mais eficiente.

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Concordo fortemente	29	42,6	42,6	42,6
Concordo	25	36,8	36,8	79,4
Nem concordo nem discordo	7	10,3	10,3	89,7
Discordo	5	7,4	7,4	97,1
Discordo fortemente	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela VIII – O computador portátil tornou o trabalho dos técnicos mais eficiente.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Em relação à afirmação de que “o computador portátil veio tornar mais eficiente o trabalho dos técnicos de rede”, 25 concordam e 29 concordam fortemente, totalizando 54 aqueles que defendem uma maior eficiência nos seus trabalhos com a inclusão dos

portáteis. Houve, porém, 5 pessoas a discordarem e 2 a estarem em total desacordo, tendo lugar ainda para 7 inquiridos que nem concordaram nem discordaram da ideia da maior eficiência em virtude da inclusão do computador portátil no trabalho.

O computador portátil e as TI na CVT respondem às exigências do trabalho.

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Concordo fortemente	24	35,3	35,3	35,3
Concordo	24	35,3	35,3	70,6
Nem concordo nem	11	16,2	16,2	86,8
Válido discordo	6	8,8	8,8	95,6
Discordo	3	4,4	4,4	100,0
Discordo fortemente	3	4,4	4,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela IX – O portátil e as TI na CVT respondem às exigências do trabalho.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Destaca-se desde logo que uma maioria de 70,6% afirma que “o computador portátil e as outras tecnologias de informação conseguem responder às exigências do trabalho na CVT”, visto que um grupo de 35,3% concorda e um grupo de também 35,3% concorda fortemente com essa perspetiva. Foram 9 técnicos que não se posicionaram nem a favor nem contra essa ideia, havendo ainda 6 pessoas que discordaram e 3 que discordaram fortemente da ideia acerca da capacidade de o computador portátil e outras TI na CVT responderem prontamente às exigências de trabalho.

O computador portátil é uma ferramenta de comunicação eficaz dentro da CVT.

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Concordo fortemente	23	33,8	33,8	33,8
Concordo	29	42,6	42,6	76,5
Nem concordo nem	8	11,8	11,8	88,2
Válido discordo	8	11,8	11,8	100,0
Discordo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela X – O computador portátil é uma ferramenta de comunicação eficaz dentro da CVT.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Instigados a opinarem sobre a eficácia do computador portátil enquanto uma ferramenta de comunicação dentro da CVT, 42,6% concordaram e 33,8% concordaram fortemente que “o computador portátil constitua uma ferramenta de comunicação eficaz”, contrariando contudo os 11,8% que rejeitaram tal ideia discordando, bem como os outros 11,8% que se posicionaram neutros relativamente a essa afirmação. Não houve nenhum inquirido a discordar fortemente dessa perspetiva.

O computador portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVTelecom.

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Concordo fortemente	26	38,2	38,2	38,2
Concordo	22	32,4	32,4	70,6
Nem concordo nem discordo	12	17,6	17,6	88,2
Discordo	6	8,8	8,8	97,1
Discordo fortemente	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XI – O computador portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVT.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Solicitados a exporem as suas opiniões sobre se “o computador portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVTelecom”, 26 demonstraram uma forte concordância e 22 concordaram que *sim*. Contudo, 12 técnicos nem concordaram nem discordaram, 6 discordaram e 2 inquiridos discordaram fortemente.

Os computadores e as demais tecnologias informáticas trouxeram mais motivação.

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Concordo fortemente	24	35,3	35,3	35,3
Concordo	27	39,7	39,7	75,0
Nem concordo nem discordo	8	11,8	11,8	86,8
Discordo	8	11,8	11,8	98,5
Discordo fortemente	1	1,5	1,5	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XII – Os computadores e as demais TI trouxeram mais motivação.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

A ideia segundo a qual “os computadores e as demais tecnologias informáticas trouxeram mais motivação” foi bem aprovada por cerca de 50 pessoas (correspondentes a 75% dos inquiridos), pois 24 concordaram fortemente e 27 concordaram, contrastando porém com 8 indivíduos que discordaram e 1 que discordou fortemente. Por fim, houve 8 colaboradores inquiridos a não concordarem nem discordarem daquela ideia.

A nível global, os computadores portáteis são ferramentas indispensáveis de trabalho.

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Concordo fortemente	29	42,6	42,6	42,6
Concordo	26	38,2	38,2	80,9
Nem concordo nem	4	5,9	5,9	86,8
Válido discordo	6	8,8	8,8	95,6
Discordo	3	4,4	4,4	100,0
Discordo fortemente	68	100,0	100,0	
Total				

Tabela XIII – Ao nível da Empresa, os portáteis são ferramentas indispensáveis de trabalho.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Esta variável trouxe informações clarividentes sobre aquilo que são as opiniões dos técnicos de rede referentes à importância dos computadores/ portáteis nas operações da Empresa, porquanto 42,6% concordam fortemente e 38,2% concordam que, “ao nível global da Empresa, os computadores/ portáteis são indispensáveis enquanto ferramentas de trabalho”, perfazendo um total de cerca de 80% dos inquiridos convictos da veracidade dessa afirmação, embora se tenha verificado cerca de 20% dos sujeitos de pesquisa inquiridos a se posicionarem entre aqueles que nem concordam nem discordam, ou que discordam ou até mesmo que discordam fortemente.

\$X.11.1.1_ TECNOLOGIA COMUNICAÇÃO EFICAZ Frequências				
		Respostas		Percentagem de casos
		N	Percentagem	
QUAL A TECNOLOGIA COMUNICAÇÃO MAIS EFICAZ?	Computador/ Portátil	18	25,4%	26,5%
	E-mail	26	36,6%	38,2%
	Internet	11	15,5%	16,2%
	Telemóvel	16	22,5%	23,5%
Total		71	100,0%	104,4%

Tabela XIV – A tecnologia de comunicação mais eficaz utilizada pela CVT.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Nesta variável, aos técnicos de rede foi levantado o questionamento sobre qual ou quais seriam para si as tecnologias mais eficazes utilizadas pela CVT para comunicar com os colaboradores, portanto, tendo o *e-mail* obtido 38,2% das escolhas dos técnicos de rede, ficando no segundo lugar o *computador/ portátil* como a resposta de 26,5% dos inquiridos, seguido de perto logo pelo *telemóvel*, escolhido por 23,5% das escolhas e, por último, a *internet*, cuja seleção não ultrapassou os 16,2% dos técnicos inquiridos na indagação.

As variáveis introduzidas nos questionários doravante, ponto a partir do qual começa a **terceira secção de questões do questionário**, vieram demandar dos inquiridos qual seria, na opinião deles, o impacto da utilização das TI em melhorar a eficiência e eficácia de cada um dos quesitos propostos no inquérito, tendo em atenção as atividades desenvolvidas pela CVTelecom.

A nível de satisfação dos clientes, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Negativo	7	10,3	10,3	10,3
Neutro	12	17,6	17,6	27,9
Válido Positivo	41	60,3	60,3	88,2
Muito Positivo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XV – O impacto das TIC na melhoria das atividades a nível de satisfação de clientes.
Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Ao nível de satisfação de clientes, o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades foi considerado muito positivo por 8 pessoas e positivo por 41 indivíduos. Porém, 12 inquiridos consideraram-no neutro e ainda 7 acharam que o impacto foi mesmo negativo.

A nível da forma de cobrança, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Negativo	7	10,3	10,3	10,3
Neutro	10	14,7	14,7	25,0
Válido Positivo	43	63,2	63,2	88,2
Muito Positivo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XVI – O impacto das TIC ao nível da forma de cobrança.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

O impacto das TIC em promover maior eficiência e eficácia na forma de cobrança foi classificado como muito positivo por 8 pessoas e como positivo por 43 técnicos. Todavia, 10 inquiridos pensam que o impacto foi neutro e 7 disseram que foi negativo.

A nível do aumento do volume de faturação, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Muito Negativo	1	1,5	1,5	1,5
Negativo	5	7,4	7,4	8,8
Válido Neutro	21	30,9	30,9	39,7
Positivo	34	50,0	50,0	89,7
Muito Positivo	7	10,3	10,3	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XVII – O impacto das TIC em promover o aumento do volume de faturação.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Houve 1 inquirido a considerar muito negativo, 5 a afirmar que foi negativo e 21 técnicos que disseram que o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades relativas ao aumento de volume de faturação foi simplesmente neutro. Houve, por outro lado, 34 técnicos que consideraram que, a nível desta variável, o impacto tem sido positivo e 7 pensam que tem sido muito positivo.

A nível do controlo de stocks, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Muito Negativo	2	2,9	2,9	2,9
Negativo	8	11,8	11,8	14,7
Neutro	11	16,2	16,2	30,9
Positivo	35	51,5	51,5	82,4
Muito Positivo	12	17,6	17,6	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XVIII – O impacto das TIC na melhoria das atividades de controlo de *stocks*.
Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

No tocante ao controlo de *stocks*, 12 colaboradores inquiridos deram a nota de muito positivo e 35 acharam que foi positivo o impacto das TIC na promoção de uma maior eficiência e eficácia das atividades, mas 11 acharam o seu impacto neutro, 8 acharam-no negativo e 2, muito negativo.

A nível do efetivo de pessoal, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Muito Negativo	1	1,5	1,5	1,5
Negativo	4	5,9	5,9	7,4
Neutro	13	19,1	19,1	26,5
Positivo	39	57,4	57,4	83,8
Muito Positivo	11	16,2	16,2	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XIX – Ao nível do efetivo de pessoal, o impacto das TIC na melhoria das atividades.
Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

No que ao nível do efetivo de pessoal diz respeito, o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades é muito positivo para 11 pessoas, positivo para 39 técnicos e neutro para 13 indivíduos, sendo contudo negativo para 4 sujeitos de pesquisa e muito negativo apenas para 1 inquirido.

O número dos técnicos que consideram o impacto ao nível do efetivo de pessoal

positivo ou muito positivo (73,5%), vem comprovar o impacto positivo que as TIC trouxeram para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos humanos na empresa.

A nível da redução de custos, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Muito Negativo	1	1,5	1,5	1,5
Negativo	5	7,4	7,4	8,8
Neutro	17	25,0	25,0	33,8
Positivo	36	52,9	52,9	86,8
Muito Positivo	9	13,2	13,2	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XX – O impacto das TIC na melhoria das atividades de redução de custos.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

No tocante à redução de custos, 9 técnicos consideram muito positivo, 36 dizem que foi positivo e ainda 17 classificam como neutro o impacto das TIC no melhoramento da eficiência e eficácia das atividades. Entretanto, 5 pensam que foi negativo e 1 acha que foi muito negativo.

A nível da comunicação interna, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Negativo	9	13,2	13,2	13,2
Neutro	13	19,1	19,1	32,4
Positivo	41	60,3	60,3	92,6
Muito Positivo	5	7,4	7,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XXI – O impacto das TIC em melhorar as atividades de comunicação interna.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

O impacto das TIC no fomento a uma maior eficiência e eficácia das atividades referentes à comunicação interna mereceu uma classificação muito positiva por parte de 5 técnicos de rede, positiva de 41 técnicos e neutra de 13 colaboradores. Este é um

aspecto muito pertinente em qualquer empresa, porquanto Oliveira (2005, p. 72) concebe a **comunicação interna** como o “conjunto de meios, processos, funções, conteúdos e comportamentos que geram oportunidades para que se estabeleça a convergência entre os valores e objetivos da empresa e os de seus colaboradores [...]”.

Houve porém 9 indivíduos para quem o impacto das TIC foi negativo, o que é um indicador pouco animador tendo em conta os avultados investimentos realizados pela CVTelecom, visando melhorar a comunicação interna da Empresa.

A nível da gestão de fornecedores, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Negativo	7	10,3	10,3	10,3
Neutro	16	23,5	23,5	33,8
Válido Positivo	40	58,8	58,8	92,6
Muito Positivo	5	7,4	7,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XXII – O impacto das TIC ao nível da gestão de fornecedores.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Acerca da gestão de fornecedores, o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades foi muito positivo para 5 pessoas, positivo para 40 inquiridos, neutro para 16 técnicos e negativo para 7 colaboradores.

No entender de Martins (2005), com o passar dos anos, a escolha dos fornecedores tem ganhado cada vez maior importância. O aumento no valor dos itens comprados em relação ao total da receita das empresas, a aquisição de produtos de outros países viabilizados pela globalização, a preços competitivos e a crescente velocidade de mudança de tecnologia, acompanhada por uma redução do ciclo de vida dos produtos, são alguns fatores que contribuem para o crescimento da seleção de fornecedores.

A nível do acesso a informações internas à empresa, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Muito Negativo	1	1,5	1,5	1,5
Negativo	8	11,8	11,8	13,2
Neutro	12	17,6	17,6	30,9
Positivo	39	57,4	57,4	88,2
Muito Positivo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XXIII – O impacto das TIC ao nível do acesso a informações internas à empresa.
Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

No domínio do acesso a informações internas à Empresa, o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades tem sido muito positivo na opinião de 8 colaboradores, positivo para 39 técnicos, contrariando todavia 12 pessoas para quem o impacto tem sido neutro, bem como 8 inquiridos de cuja opinião o impacto foi negativo e 1 para quem tem sido muito negativo.

A nível do acesso a mercados externos à empresa, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Muito Negativo	1	1,5	1,5	1,5
Negativo	5	7,4	7,4	8,8
Neutro	21	30,9	30,9	39,7
Positivo	34	50,0	50,0	89,7
Muito Positivo	7	10,3	10,3	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XXIV – O impacto das TIC sobre o acesso a mercados externos à Empresa.
Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

No quesito “acesso a mercados externos à CVTelecom”, 10,3% consideram muito positivo e 50% acham positivo, mas 30,9% pensam que é neutro, 7,4% classificam como negativo e 1,5% define como muito negativo o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia daquelas atividades na Empresa.

A nível da formação, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Negativo	8	11,8	11,8	11,8
Neutro	13	19,1	19,1	30,9
Válido Positivo	43	63,2	63,2	94,1
Muito Positivo	4	5,9	5,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XXV – Ao nível da formação, o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

O impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades relacionadas com a formação, foi classificado como negativo por 11,8% e como neutro por cerca de 20% dos inquiridos. Por outro lado, o impacto das TIC em matéria de formação mereceu a classificação positiva de mais de 60% dos técnicos e muito positiva de 5,9% dos colaboradores da CVT indagados nesta pesquisa.

A nível da inovação, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Negativo	4	5,9	5,9	5,9
Neutro	13	19,1	19,1	25,0
Válido Positivo	43	63,2	63,2	88,2
Muito Positivo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XXVI – O impacto das TIC em promover a inovação.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Foram 4 aqueles colaboradores que disseram ser negativo e 13 os que afirmaram que é neutro o impacto das TIC em melhorar a eficiência e eficácia das atividades alusivas à inovação. Ainda nesta variável, 43 indivíduos atribuíram a nota positiva e 8 a classificação de muito positivo ao impacto das TIC na promoção da inovação, exaltando desde logo a aposta que se tem feito nas NTIC e assim na inovação, pois as NTIC são sinónimos de inovação.

A nível da qualidade de prestação dos serviços, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Negativo	5	7,4	7,4	7,4
Neutro	12	17,6	17,6	25,0
Válido Positivo	43	63,2	63,2	88,2
Muito Positivo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XXVII – O impacto das TIC na qualidade de prestação de serviços.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Destacam-se, nesta variável, os mais de 70% dos colaboradores inquiridos neste estudo que classificam ou como positivo (63,2%) ou como muito positivo (11,8%) o impacto das TIC na promoção da eficiência e eficácia das atividades relacionadas à qualidade de prestação dos serviços. No entanto, 7,4% dos inquiridos afirmam que tem sido negativo e 17,6% acham que tem sido neutro o impacto das TIC ao nível da qualidade de prestação de serviços.

A nível da produtividade no trabalho, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?

	Frequência	Percentual	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Muito Negativo	1	1,5	1,5	1,5
Negativo	6	8,8	8,8	10,3
Neutro	7	10,3	10,3	20,6
Válido Positivo	46	67,6	67,6	88,2
Muito Positivo	8	11,8	11,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tabela XXVIII – O progresso na produtividade no trabalho com o impacto das TIC.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Por seu turno, o impacto das TIC no sentido de melhorar a eficiência e eficácia das atividades referentes à produtividade no trabalho mereceu uma boa classificação de cerca de 80% dos técnicos colaboradores da CVTelecom inquiridos na amostra desta

indagação, na medida em que 67,6% consideram positivo e 11,8% acham que tem sido muito positivo. Houve uma discordância, contudo, na ótica de cerca de 20% dos técnicos interrogados neste estudo, visto que 10,3% dos indivíduos acham neutro, 8,8% pensam que foi negativo e 1,5% defende que tem sido muito negativo o impacto do uso das TIC na melhoria da produtividade no trabalho.

A partir de uma leitura atenta à tabulação cruzada realizada na tabela abaixo (n.º XXVII), percebe-se desde logo que dos 9 técnicos de rede que não estão habilitados com o Ensino Secundário completo, nenhum trabalha na CVTelecom há menos de 16 anos, pois 2 trabalham ali entre 16 e 20 anos, 3 têm entre 21 e 25 anos de serviço e 4 integram o corpo de trabalhadores da instituição há 26 anos ou mais. Equivale isto afirmar que, pelo menos de entre os técnicos de rede que compuseram a amostra desta pesquisa, fazem já 15 ou 16 anos que a CVT tem assumido critérios rigorosos, em termos de habilitações exigidas, no momento da seleção do pessoal a integrar o corpo de colaboradores técnicos de rede, porquanto sejam trabalhadores que normalmente estão em contacto direto com o cliente e devem transmitir uma imagem de segurança e de conhecimento daquilo que fazem e acrescentar valor ao seu trabalho e à própria imagem da Empresa que representam. Provavelmente por isto a CVTelecom tem recrutado nos últimos 15 anos ou pessoas que já têm concluído o Ensino Secundário ou, melhor ainda, pessoas que já são habilitadas com uma Licenciatura.

Nesta perspectiva, dos 9 técnicos de rede que têm de 1 a 5 anos de serviço, 7 têm o Ensino Secundário completo e 2 são licenciados. De entre aqueles 5 que têm de 6 a 10 anos de serviço, 3 concluíram o Ensino Secundário e 2, uma Licenciatura. E dos 11 técnicos que têm entre 11 e 15 anos de serviço, 1 é Licenciado e 10 têm o 12º ano de escolaridade.

Habilitações Literárias dos inquiridos * Durante quanto tempo trabalha na CVTelecom? Tabulação cruzada								
Contagem								
		Durante quanto tempo já presta serviço na CVTelecom?						Total
		1 a 5 anos	6 a 10 anos	11 a 15 anos	16 a 20 anos	21 a 25 anos	26 a 30 anos	
Habilitações Literárias dos inquiridos	Secundário incompleto	0	0	0	2	3	4	9
	Secundário completo	7	3	10	18	7	5	50
	Licenciatura	2	2	1	1	0	3	9
Total		9	5	11	21	10	12	68

Tabela XXIX – Tabulação cruzada entre a variável “Habilitações literárias dos inquiridos” e a variável “Durante quanto tempo trabalha na CVT”.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Por outro lado, dos 50 técnicos qualificados com o 12º ano de escolaridade, 18 trabalham na CVT entre 16 e 20 anos, 7, entre 21 e 25 anos e 5 são colaboradores da Empresa no mínimo há 26 anos. Outrossim, existem 3 Licenciados que se enquadram no grupo daqueles que trabalham na CVT de 26 a 30 anos. Isto para frisar que antes a CVTelecom também recrutava colaboradores com boas qualificações e hábeis a executar as tarefas a que se propunham desempenhar quando se candidatavam a postos de trabalho de técnicos de rede.

Todavia, não sendo certo que os colaboradores técnicos de rede já haviam tido tais qualificações quando iniciaram a trabalhar enquanto técnicos de rede da CVT, apesar de hoje cada um ter o seu tempo de trabalho acumulado e as habilitações literárias que têm, demonstra-nos esta tabela, e é preciso aqui sublinhar, que fica patente uma clara política de incentivo à qualificação profissional e à formação contínua para os seus colaboradores no sentido de acompanhar as exigentes atualizações ocorridas mormente no campo das TIC e responder às demandas que surgem diária e regularmente no trabalho.

O computador portátil tornou o trabalho dos técnicos de rede da CVT mais eficiente. * O computador portátil e as TI na CVT respondem às exigências do trabalho. Tabulação cruzada							
Contagem							
		O computador portátil e as TI na CVT respondem às exigências do trabalho.					Total
		Concordo fortemente	Concordo	Nem concordo nem discordo	Discordo	Discordo fortemente	
O computador portátil tornou o trabalho dos técnicos de rede da CVT mais eficiente.	Concordo fortemente	14	11	3	0	1	29
	Concordo	10	10	4	1	0	25
	Nem concordo nem discordo	0	2	1	3	1	7
	Discordo	0	0	3	1	1	5
	Discordo fortemente	0	1	0	1	0	2
Total		24	24	11	6	3	68

Tabela XXX – Tabulação cruzada entre a variável “o computador portátil tornou o trabalho dos técnicos de rede da CVT mais eficiente” e a variável “o computador portátil e as TI na CVT respondem às exigências do trabalho”.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Cruzando os dados destas duas variáveis representadas acima na tabela, verifica-se que dos 29 técnicos que afirmaram *concordar fortemente* que “o computador/ portátil tornou o trabalho dos técnicos de rede da CVT mais eficiente”, 14 concordam fortemente e 11 concordam que “o portátil e as demais TI disponíveis na Empresa conseguem responder prontamente às exigências do trabalho”, sendo que apenas 3 disseram nem concordar nem discordar e somente 1 discordou fortemente. Por sua vez, de entre os 25 inquiridos que defenderam que *concordam* que “o computador/ portátil tornou o trabalho dos técnicos de rede da CVT mais eficiente”, 10 concordam fortemente e também 10 concordam que “o portátil e as outras TI na CVT respondem às exigências do trabalho na Empresa”, restando 4 técnicos que nem concordam nem discordam e somente 1 que disse discordar que o portátil e as TI respondem às exigências do trabalho.

Por outro lado, de entre os 24 técnicos inquiridos que asseveraram *concordar fortemente* que “o computador/ portátil e as TI na CVT respondem às exigências do trabalho”, todos posicionaram-se a favor que “o computador/ portátil veio tornar mais eficiente o trabalho dos técnicos de rede da CVT”, porquanto 14 concordam fortemente e 10 concordam com tal perspetiva. Ainda, de entre aqueles também 24 que atestam *concordar* que “o computador/ portátil e as TI na CVT respondem às exigências do trabalho”, 11 concordam fortemente e 10 concordam que “o portátil tornou o trabalho dos técnicos de rede da CVTelecom mais eficiente”, ficando apenas 2 a nem concordar nem discordar e 1 que discordou fortemente de tal ideia.

Os computadores e as demais tecnologias informáticas trouxeram mais motivação. * A nível da produtividade no trabalho, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades? Tabulação cruzada							
Contagem							
		A nível da produtividade no trabalho, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?					Total
		Muito Negativo	Negativo	Neutro	Positivo	Muito Positivo	
Os computadores e as demais tecnologias informáticas trouxeram mais motivação.	Concordo fortemente	0	2	1	18	3	24
	Concordo	0	2	2	22	1	27
	Nem concordo nem discordo	0	0	3	4	1	8
	Discordo	1	2	1	2	2	8
	Discordo fortemente	0	0	0	0	1	1
Total		1	6	7	46	8	68

Tabela XXXI – Tabulação cruzada entre a variável “os computadores e as demais TI trouxeram mais motivação” e a variável “o impacto das TIC ao nível da produtividade no trabalho”.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

O cruzamento das duas variáveis, realizado na tabela acima, permite-nos averiguar que dos 24 técnicos que *concordam fortemente* que “os computadores e as demais TI trouxeram mais motivação” no trabalho, 21 consideram portanto ou *positivo* (18, no caso) ou mesmo *muito positivo* (3, neste caso) o impacto que as TIC tiveram na melhoria da eficiência e eficácia da produtividade no trabalho por parte dos mesmos técnicos. Outrossim, de entre os 27 inquiridos que certificaram *concordar* que “os computadores e outras TI trouxeram mais motivação”, 22 garantiram ser *positivo* e 1 afirmou ser *muito positivo* “o impacto das TIC em promover maior eficiência e eficácia a nível da produtividade no trabalho” na CVTelecom. Logo, apenas 2 consideraram neutro e também 2 acharam negativo o impacto das TIC em melhorar a produtividade no trabalho.

De modo similar à análise anterior, constata-se que dos 46 técnicos indagados que consideram *positivo* “o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades relativas à produtividade no trabalho”, 18 *concordam fortemente* e 22 *concordam* que “os computadores e as demais TI vieram trazer mais motivação” aos técnicos no seu trabalho, porém sendo que 4 *nem concordam nem discordam* e 2 *discordam* dessa perspetiva.

Refira-se também que dos 8 técnicos que classificaram como *muito positivo* “o impacto das TIC sobre a produtividade no trabalho”, 3 *concordam fortemente* e 1 *concorda* com a ideia de que “os computadores e outras TI trouxeram mais motivação” no trabalho. Entretanto, 1 *nem concorda nem discorda*, 2 *discordam* e 1 *discorda fortemente*.

O computador portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVTelecom. * A nível da produtividade no trabalho, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades? Tabulação cruzada							
Contagem							
		A nível da produtividade no trabalho, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?					Total
		Muito Negativo	Negativo	Neutro	Positivo	Muito Positivo	
O computador portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVTelecom.	Concordo fortemente	0	1	1	21	3	26
	Concordo	0	2	1	18	1	22
	Nem concordo nem discordo	0	3	3	5	1	12
	Discordo	1	0	2	2	1	6
	Discordo fortemente	0	0	0	0	2	2
Total		1	6	7	46	8	68

Tabela XXXII – Tabulação cruzada entre as variáveis “o portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVT” e “o impacto das TIC ao nível da produtividade no trabalho”.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

De maneira análoga às tabelas analisadas anteriormente, pode-se constatar que dos 68 inquiridos na pesquisa, 46 consideram *positivo* e 8, *muito positivo* “o impacto das TIC ao nível da produtividade no trabalho” dos técnicos. De entre estes 8 técnicos para os quais o impacto tem sido *muito positivo*, 3 concordam fortemente, 1 concorda, 1 nem concorda nem discorda, 1 discorda e 2 discordam fortemente que “o computador melhora o ritmo diário de trabalho na CVTelecom”. Por seu turno, de entre aqueles 46 técnicos para quem as TIC têm tido um impacto *positivo* ao nível da produtividade no trabalho”, 21 *concordam fortemente* e 18 simplesmente *concordam* que o portátil melhora o ritmo de trabalho na CVT, perfazendo 39 aqueles que têm uma opinião bem favorável à ideia de que “o computador portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVTelecom”.

Ainda nos demonstra a tabela que dos 26 sujeitos de pesquisa que *concordaram fortemente* que “o computador portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVT”, uma grande maioria de 24 ou qualificam de *positivo* (21) ou como *muito positivo* (3) o impacto que as TIC têm na promoção de maior eficiência e eficácia das atividades ao nível da produtividade no trabalho. Mais ainda, lê-se nesta tabulação cruzada que de entre aqueles 22 inquiridos que garantiram *concordar* que “o computador portátil melhora o ritmo diário de trabalho na CVT”, também uma maioria esmagadora de 19 pessoas catalogaram ou como *positivo* (18) ou como *muito positivo* (1) a capacidade das TIC em promover maior eficiência e eficácia relativamente à produtividade no trabalho dos técnicos.

Computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas. * A nível da qualidade de prestação dos serviços, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades? Tabulação cruzada						
Contagem						
		A nível da qualidade de prestação dos serviços, qual é o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades?				Total
		Negativo	Neutro	Positivo	Muito Positivo	
Computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas.	Concordo fortemente	2	2	20	3	27
	Concordo	2	6	18	3	29
	Nem concordo nem discordo	1	2	1	0	4
	Discordo	0	2	2	0	4
	Discordo fortemente	0	0	2	2	4
Total		5	12	43	8	68

Tabela XXXIII – Cruzamento das variáveis “o computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas” e “o impacto das TIC ao nível da qualidade de prestação de serviços”.

Fonte: Elaboração própria do autor da pesquisa.

Finalmente, com a tabulação cruzada entre as variáveis o “computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas” e “o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades ao nível da qualidade de prestação de serviços”, atesta-se que em relação a esta última variável, 43 classificam como *positivo* e 8, como *muito positivo*, sendo que de entre os 43 que catalogaram como *positivo* “o impacto das TIC ao nível da qualidade de prestação de serviços”, uma tremenda maioria de 38 indivíduos ou *concordam fortemente* (20) ou *concordam* (18) que o “computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas na rotina diária de trabalho. Por conseguinte, de entre aqueles 8 técnicos que consideraram *muito positivo* “o impacto das TIC no que tange à qualidade de prestação de serviços”, 3 *concordaram fortemente* e também 3 *concordaram* que o portátil veio contribuir para um melhor desempenho das tarefas diárias, quando todavia 2 *discordam fortemente*.

Foram, nesta ótica, 27 inquiridos a *concordarem fortemente* que o “computador portátil contribui para o bom desempenho das tarefas”, de entre os quais se destacam 20 que classificam como *positivo* e 3 que qualificam como *muito positivo* o impacto das TIC sobre a qualidade de prestação de serviços, diferindo contudo de 2 que consideram *neutro* e mais 2 ainda que acham *negativo* o impacto das TIC na prestação de serviços. Por último, certifica-se que são 29 os técnicos de rede indagados que *concordam* que o uso do computador portátil tem-lhes ajudado a melhorar o desempenho das tarefas, de entre os quais 2 consideram *negativo* e 6 acham que tem sido *neutro*, diferentemente daqueles 18 que catalogaram de *positivo* e mais ainda de outros 3 que classificaram como *muito positivo* o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades que dizem respeito à qualidade de prestação de serviços a clientes da Cabo Verde Telecom.

5. CAPÍTULO V – Considerações Finais

Após o trajeto de investigação bibliográfica e documental que suportou a pesquisa em termos teóricos, por um lado, e o levantamento no terreno de informações, opiniões e posicionamentos de vários atores institucionais e seus colaboradores sobre os objetivos e as questões norteadoras deste estudo, o mesmo ora em fase final permitiu que se tirasse algumas ilações.

Assim, no tocante ao *primeiro objetivo*: “compreender a sensibilidade dos técnicos de rede da CVT em usar as TIC”, certifica-se uma boa adaptabilidade dos mesmos técnicos em se servir dos diversos benefícios que as NTIC lhes podem proporcionar, visto que tendo em devida atenção os quesitos trabalhados na **segunda secção de perguntas do questionário** (neste caso, da tabela IV até à tabela XIII) verifica-se um firmar de concordância de opiniões na casa dos 70% em termos de *concordar e concordar fortemente* com as afirmações propostas em cada uma das variáveis desta secção do questionário. Logo, os técnicos inquiridos mostram-se abertos e recetivos às diversas possibilidades e formas de uso das TIC na Empresa CVT, em prol dum melhor desenvolvimento das atividades e tarefas diariamente realizadas nos seus locais de trabalho.

No que tange ao *segundo objetivo* – analisar a aplicabilidade das TIC e as novas possibilidades do seu aproveitamento para o sucesso das organizações voltadas para diversos públicos –, averigua-se uma aplicabilidade tremenda das NTIC nas organizações, na medida que de entre outras variáveis, por exemplo a que foi representada na tabela XIII, veio comprovar a clareza de opiniões e posicionamentos a favor da importância das NTIC nas empresas, porquanto cerca de 80% dos técnicos inquiridos atestam estar de acordo que ao nível global da CVT, os computadores/portáteis constituem ferramentas imprescindíveis de trabalho.

Outras variáveis trabalhadas no questionário cujos resultados podem ser usados como comprovativos dessa tremenda aplicabilidade das NTIC nas organizações voltadas a públicos vários, podem-se citar o impacto das TIC na melhoria da eficiência e eficácia das atividades relacionadas ao “progresso na produtividade no trabalho” (tabela XXVIII), à “qualidade na prestação de serviços” (tabela XXVII) e à “inovação” (tabela XXVI). Estando ciente da alta competitividade vivenciada na era digital, em que os produtos e serviços têm um ciclo de vida cada vez mais curtos, a possibilidade de se

ancorar nas TIC, aproveitando-as, para poder inovar e lançar produtos e serviços de carácter inovador, afigura-se como uma mais-valia no tocante à feroz concorrência hodiernamente vivenciada.

Relativamente ao *terceiro objetivo*: “demonstrar a necessidade de incorporação das TIC nas organizações de modo a facilitar o processo laboral e de interação entre os colaboradores”, propugna-se que atualmente incorporar as TIC nas instituições de prestação de serviços de telecomunicações constitui não só uma necessidade como um imperativo, quando se quer prezar pela qualidade e excelência, quando se pretende fazer face à concorrência hoje brutal, quando se almeja manter os seus e conquistar novos clientes e mercados, quando se tenciona manter um relacionamento estável entre os níveis de gestão das instituições e uma relação salutar entre os colaboradores de base, tais como os técnicos de rede da Cabo Verde Telecom. Esta tese está alicerçada no posicionamento quase que perentório dos técnicos de rede inquiridos neste estudo no tocante às múltiplas variáveis trabalhadas durante o questionário e também nas tabulações cruzadas realizadas entre diferentes variáveis consideradas fulcrais para a conexão com os propósitos e o desfecho da investigação.

Feitas que estão as considerações sobre os três primeiros objetivos, por conseguinte, “as mudanças e os resultados da implementação das TIC como instrumento privilegiado de apoio à Gestão” – quarto objetivo – merecem uma apreciação ponderada e cimentada em fatores como a eficácia do portátil enquanto uma ferramenta de comunicação na CVT (tabela X), a imprescindibilidade dos computadores portáteis como ferramentas de trabalho (tabela XIII), o impacto das TIC ao nível do controlo de *stocks* (tabela XVIII), ao nível da redução de custos (tabela XX), sobre a gestão de fornecedores (tabela XXII) e no que tange à promoção da inovação (tabela XXVI), variáveis desenvolvidas no estudo e cujos resultados comprovam a pujança e a pertinência das TIC enquanto instrumento de suporte a uma gestão de qualidade hoje almejada pelos responsáveis de diversas instituições do ramo das telecomunicações.

Portanto, mediante todas as considerações feitas neste capítulo nos parágrafos acima sobre a sensibilidade dos técnicos de rede em usar as TIC, sobre a aplicabilidade das TIC e as novas possibilidades do seu aproveitamento para o sucesso das organizações voltadas para diversos públicos e sobre a necessidade de incorporar as TIC nas organizações, resta pouca ou nenhuma margem de dúvida que as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação têm contribuído de maneira extraordinária para o

apetrechamento das ferramentas e condições de trabalho, bem como para o aperfeiçoamento do próprio trabalho dos técnicos de rede da Cabo Verde Telecom.

Uma vez concluída a ideia propugnada no parágrafo que diz respeito ao primeiro objetivo, de que se verifica uma boa adaptabilidade dos técnicos de rede em se servir dos benefícios vários que as NTIC lhes proporcionam, fica desde logo rejeitada a segunda hipótese, que propunha uma certa resistência ao uso das TIC por parte dos técnicos de rede, visto que os mesmos técnicos indagados se mostram abertos e recetivos às diversas possibilidades e formas de uso das TIC na Empresa CVT, em prol dum melhor desenrolar das tarefas diariamente realizadas nos seus locais de trabalho.

Enfim, as Tecnologias de Informação e Comunicação vieram possibilitar aos desafiantes, inovadores e criativos mais e melhores ferramentas e condições por intermédio das quais podem ultrapassar os desafios competitivos da era da informação. Este estudo tornou notório que a CVT tem acompanhado os novos paradigmas tecnológicos, aproveitando-se dos fluxos de informações e comunicação para reagir bem às mudanças num ambiente de ritmo cada vez mais veloz. Arremata-se, por isso, que as TIC tiveram um extraordinário impacto no trabalho dos técnicos de rede da Cabo Verde Telecom.

6. CAPÍTULO VI – Referências Bibliográficas

- Afonso, N. (2005). *Investigação Naturalista em Educação – Um Guia Prático e Crítico*. Porto, Asa Editora.
- Cabo Verde Telecom (CVT). (2017). Relatório e Contas de 2016. Praia (Cabo Verde), Cabo Verde Telecom, S.A.
- Castells, M. (1999). *A Sociedade em Rede – A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura*. São Paulo, Paz e Terra.
- Castells, M. (2004). *A Galáxia Internet*. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian – (Centro Internacional de Formação de Organização)
- Évora-Sagna; et al. (2002). Disponível em: <<http://pikusnanet.blogspot.com/2016/05/o-uso-de-internet-no-mundo.html>>
- Gil, A. C. (1999). *Procedimentos Metodológicos – Teses USP – Técnicas Padronizadas de Coleta de Dados*.
- Gil, A. C. (1991). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. São Paulo, Atlas.
- Hamel, G; & Prahalad, C. H. (2005). *Competindo pelo Futuro: Estratégias Inovadoras para Obter o Controle do seu Setor e Criar os Mercados de Amanhã*. Rio de Janeiro, Campus.
- Hobsbawm, E. (1997). *Era dos Extremos: O Breve Século XX – 1914-1991*. São Paulo, Cia das Letras.
- Centro Internacional de Formação da Organização Internacional do Trabalho (CIFOIT). (2005). *Técnicas de Investigação Social – Módulo 3: Planeamento Estratégico do Desenvolvimento Local*.
- Lévy, P. (1993). *As Tecnologias da Inteligência: O Futuro do Pensamento na Era da Informática*. (Tradução Carlos Irineu da Costa). Rio de Janeiro, Editora 34.
- Lévy, P. (1999). *Cibercultura*. São Paulo, Editora 34.
- Moran, J. M. (2008) *Mudar a Forma de Ensinar e de Aprender com Educação Salvador*
- Quivy, R. & Campenhoudt, L-V. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa, Gradiva.
- Silva, R. V. & Neves, A. (2003). *Gestão de Empresas na Era do Conhecimento*. Lisboa, Serinews Editora.

Velloso, F. (2014). *Informática: Conceitos Básicos*. 9ª ed. Rio de Janeiro, Elsevier.

Documento Interno da CVTelecom consultado

Relatórios e Contas (2012, 2013, 2014, 2015, 2016) Disponível em:
<http://www.cvtelecom.cv/rel_contas>

Regulamento Interno da CVTelecom

Referencias Sitiográficas

<http://www.anac.cv/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=56> Consultado em 16/09/2017.

<<http://www.cvmovel.cv/historia>>

<<http://www.cvmovel.cv/quem-somos>>

<<https://digitalis.uc.pt/pt-pt/node/106201?hdl=3158>>. Consultado em 22/10/2017.

<<https://www.nosi.cv/>>. Consultado em 17/07/2017.

<<https://portogente.com.br/portopedia/ti-tecnologia-de-informacao-74868/74868>> Consultado em 16/10/2016.

<<https://pt.scribd.com/document/163019033/Tecnologias-da-informacao-e-comunicacao>> Consultado em 16/10/2016.

<<https://ria.ua.pt/bitstream/10773/1332/1/2008001653.pdf>>. Consultado em 16/10/2016.

<<http://www.tudosobreconcursos.com/materiais/tecnologia-da-informacao/conceito-de-tecnologia-da-informacao>> -Consultado em 16/10/2017.

ANEXO

Questionário Monográfico

O inquérito enquadra-se no âmbito da realização duma Monografia exigida como requisito final para conclusão do grau de Licenciatura em Organização e Gestão de Empresas, ministrada na Universidade do Mindelo.

Esta pesquisa tem como objetivo medir **O Impacto das TIC no trabalho dos Técnicos de rede da CVT.**

Para fins exclusivamente estatísticos, é necessário que responda a algumas questões de carácter sócio-económico.

Qual o seu sexo?

Masculino ☐ Feminino ☐

Qual a sua Idade?

18 a 24 anos ☐ 25 a 34 anos ☐ 35 a 44 anos ☐ 45 a 54 anos ☐ 55 a 64 anos ☐

Habitações Literárias

Secundário Incompleto ☐ Secundário Completo ☐ Licenciatura ☐
Mestrado ☐ Doutoramento ☐

Formação

Tem alguma Formação Técnica ou Profissional específica?

Sim ☐ Não ☐

Se Sim, Qual? _____

Qual o vínculo contratual com a CVT?

Quadro da TELECOM ☐ Contrato a Prazo ☐ Outro ☐

Qual? _____

Tempo de Serviço²⁰

1 a 5 anos ☐ 6 a 10 anos ☐ 11 a 15 anos ☐ 16 a 20 anos ☐ 21 a 25 anos ☐

26 a 30 anos ☐

²⁰ Em termos de duração do vínculo contratual, enquadra-se em qual das categorias do tempo de prestação de serviços a CVTelecom?

Como Técnico de rede da CVT, em que medida concorda ou discorda com cada uma das seguintes afirmações relativas ao uso das TIC nas atividades desenvolvidas no seu local de trabalho.

Concordo fortemente Concordo Nem Concordo nem Discordo
Discordo Discordo forte

1. A utilização do computador portátil contribui para o bom desempenho das minhas tarefas.
2. A utilização do *e-mail* contribui para o bom desempenho das minhas tarefas.
3. O surgimento dos computadores requer que os funcionários se habilitem de forma a acompanhar as tecnologias no mercado de trabalho.
4. Os Computadores e as demais tecnologias informáticas disponíveis actualmente na CVT e as suas tendências futuras apresentam um desafio para os colaboradores desta instituição.
5. Com o uso dos computadores portáteis, o trabalho dos técnicos de Rede da CVT passou a ser mais eficiente.
6. Os Computadores portáteis e as demais tecnologias disponíveis atualmente na CVT conseguem responder às exigências que o seu trabalho requer.
7. O uso dos computadores portáteis enquanto ferramenta de comunicação dentro da TELECOM é eficaz.
8. Os computadores/ portáteis melhoraram o ritmo diário de trabalho.
9. Os Computadores e as demais tecnologias informáticas trouxeram motivação no meu trabalho.
10. A nível global da Empresa, os computadores/ portáteis são indispensáveis como ferramentas de trabalho.
11. Das tecnologias que a Telecom utiliza para comunicar com os colaboradores, qual consideras ser a mais eficaz?

12. Tendo em conta as atividades desenvolvidas pela CVTelecom, na sua opinião qual o impacto da utilização das TIC no melhoramento ou não da eficiência e eficácia das mesmas.

Utilize as seguintes pontuações:

Muito Negativo

Positivo

1

Negativo

2

Neutro

3

Positivo

4

Muito

5

1

2

3

4

5

12.1 – Nível de Satisfação dos Clientes.....

12.2 – Forma de cobrança.....

12.3 – Aumento do Volume de Faturação.....

12.4 – Controle dos Stocks

12.5 – Efetivo do pessoal/Recursos Humanos.....

12.6 – Redução dos Custos

12.7 – Comunicação Interna.....

12.8 – Gestão de Fornecedores

12.9 – Acesso a Informações internas à empresa.....

12.10 – Acesso a Mercados Externos à empresa.....

12.11 – Formação.....

12.12 – Inovação.....

12.13 – Qualidade de Serviço.....

12.14 – Produtividade no Trabalho.....

Um apreço